

Serie Ordinaria - Sabato 09 gennaio 2016



Regione  
Lombardia

REPUBBLICA ITALIANA

# BOLLETTINO UFFICIALE

## SOMMARIO

### D) ATTI DIRIGENZIALI

Giunta regionale

#### D.G. Istruzione, formazione e lavoro

##### **Decreto dirigente unità organizzativa 23 dicembre 2015 - n. 11809**

Nuovo repertorio regionale delle qualificazioni professionali denominato «Quadro regionale degli standard professionali», in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze . . . . . 2

#### D.G. Sport e politiche per i giovani

##### **Decreto dirigente struttura 7 gennaio 2016 - n. 24**

Bando anno 2015 per l'assegnazione di agevolazioni finanziarie finalizzate alla miglioria, all'adeguamento e alla sicurezza degli impianti di risalita e delle piste da sci (d.d.s. 10 dicembre 2015, n. 11190) - integrazioni e modifiche . . . . . 948

Serie Ordinaria n. 1 - Sabato 09 gennaio 2016

## D) ATTI DIRIGENZIALI

Giunta regionale

### D.G. Istruzione, formazione e lavoro

**D.d.u.o. 23 dicembre 2015 - n. 11809**
**Nuovo repertorio regionale delle qualificazioni professionali denominato «Quadro regionale degli standard professionali», in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze**

 IL DIRIGENTE DELLA U.O.  
ACCREDITAMENTO CONTROLLI E COMUNICAZIONE

Vista la legge 28 giugno 2012, n. 92 recante: «Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita»;

Atteso che l'art 4, in particolare:

- introduce nei commi da 51 a 61 il concetto di apprendimento permanente come *«qualsiasi attività intrapresa dalle persone in modo formale, non formale e informale, nelle varie fasi della vita, al fine di migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze, in una prospettiva personale di crescita, civica, sociale e occupazionale»;*
- stabilisce al comma 67 che *«tutti gli standard delle qualificazioni e competenze certificabili ai sensi del sistema pubblico di certificazione sono raccolti in repertori codificati a livello nazionale o regionale, pubblicamente riconosciuti e accessibili in un repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali»;*

Richiamata la legge 14 gennaio 2013, n. 4 recante: «Disposizioni in materia di professioni non organizzate»;

Visti i seguenti atti attuativi della legge n. 92/2012:

- il decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante: «Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92»;
- l'intesa in conferenza permanente per i rapporti tra lo stato, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano del 22 gennaio 2015 su uno schema di decreto interministeriale concernente la definizione di un quadro operativo di riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13;
- il decreto del ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13;

Preso atto

- della condizionalità ex ante «10.3 Apprendimento permanente» di cui all'allegato XI del regolamento (UE) n. 1303/2013 che prevede, tra i criteri di adempimento: «l'esistenza di un quadro politico strategico nazionale e/o regionale per l'apprendimento permanente nei limiti previsti dall'articolo 165 del Trattato sul funzionamento dell'unione europea»;
- dell'accordo in conferenza permanente per i rapporti tra lo stato, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano del 20 dicembre 2012 sulla «referenziazione del sistema italiano delle qualificazioni al quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF) di cui alla raccomandazione del parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008»;

Considerato che:

- l'Accordo di partenariato 2014 - 2020, ai fini della piena attuazione del suddetto quadro politico e strategico, evidenzia l'impegno dell'Italia a realizzare un programma di lavoro finalizzato a garantire l'esistenza, su tutto il territorio nazionale, di un quadro operativo di riconoscimento delle qualificazioni regionali e delle relative competenze;

- il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano hanno elaborato un piano di lavoro per definire una piattaforma di elementi comuni per la correlazione e la progressiva standardizzazione delle qualificazioni regionali, con l'obiettivo di garantirne il riconoscimento e la spendibilità sull'intero territorio nazionale, in coerenza con gli impegni europei;

Atteso che:

- le regioni e le province autonome, di intesa con il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e ISFOL, nell'ambito dei lavori del gruppo tecnico interistituzionale per la costruzione del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, nonché di un sistema nazionale di certificazione delle competenze, hanno definito un primo quadro operativo nazionale di riferimento per le qualificazioni professionali regionali ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13;
- il quadro nazionale è stato approvato con l'intesa del 22 gennaio 2015 e con il successivo decreto interministeriale del 30 giugno 2015;
- il suddetto quadro nazionale prevede la classificazione in 24 settori economico - professionali, l'articolazione in aree di attività ed attività, che devono essere correlate con le qualificazioni professionali regionali ovvero con i profili professionali e le relative competenze sulla base della metodologia e dei criteri approvati con lo stesso decreto Interministeriale;
- le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, nell'esercizio delle proprie competenze legislative e nell'organizzazione dei relativi servizi di formazione professionale, sono tenute a regolamentare e rendere operativo, in conformità agli impegni assunti dall'Italia a livello comunitario, un quadro di riferimento per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze;

Richiamate

- la legge regionale 6 agosto 2007 n. 19 «Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia»
- la legge regionale 28 settembre 2006 n. 22 «Il mercato del lavoro in Lombardia», ed in particolare l'art.8 che istituisce la commissione regionale per le politiche del lavoro e della formazione (di seguito CRPLF), quale sede concertativa con funzioni di proposta, progettazione, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche e alle politiche attive del lavoro, dell'istruzione e della formazione;
- la legge regionale 5 ottobre 2015, n. 30 «Qualità, innovazione ed internazionalizzazione nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro in Lombardia. Modifiche alle ll.r. 19/2007 sul sistema di istruzione e formazione e 22/2006 sul mercato del lavoro»;

Richiamati:

- il d.d.u.o. n. 7105 del 29 luglio 2011 «Quadro regionale degli standard professionali della Regione Lombardia - istituzione di nuove sezioni e adozione di nuovi profili» e successivi decreti di aggiornamento;
- il d.d.u.o. n. 6146 del 18 giugno 2009 «Adozione della procedura per l'aggiornamento del quadro regionale degli standard professionali della Regione Lombardia»;

Atteso che il d.d.u.o. 6146/2009 prevede che qualsiasi aggiornamento del QRSP venga presentato ai componenti della sotto-commissione CRPLF, cui compete *«l'esame di merito sulla rispondenza del nuovo profilo o sulle modifiche di elementi di profilo in rapporto alle evoluzioni del mondo del lavoro lombardo, ai fabbisogni professionali, all'innovazione dei processi produttivi e di erogazione dei servizi»;*

Richiamato, inoltre, il d.d.u.o. n. 12453 del 20 dicembre 2012 «Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa relativa a percorsi professionalizzanti di formazione continua, permanente, di specializzazione, abilitante e regolamentata» che stabilisce che *«i contenuti di apprendimento dei percorsi e delle azioni di formazione permanente, continua e di specializzazione regionale, con esclusione dei percorsi di IFTS, per cui vale la specifica regolamentazione nazionale, sono definiti, in rapporto agli specifici fabbisogni di competenze del mercato del lavoro territoriale, dagli standard professionali del Quadro regionale degli standard professionali (QRSP). Il riferimento ai contenuti standard professionali regionali costituisce condizione per i processi di progettazione formativa, validazione e certificazione delle competenze sviluppate nell'ambito dell'offerta*

professionalizzante, secondo i livelli di qualificazione previsti dal framework europeo»;

Considerato, sulla base del rinnovato contesto normativo nazionale, che:

- la direzione generale istruzione, formazione e lavoro negli ultimi mesi ha avviato, nell'ambito dei lavori della sottocommissione CRPLF, un processo di revisione del quadro regionale degli standard professionali;
- nell'ambito del processo di revisione è stato modificato il sistema classificatorio regionale in coerenza con i 24 Settori economico - professionali previsti dal repertorio nazionale;
- per garantire una maggiore armonizzazione con il sistema nazionale, è stata effettuata una puntuale analisi di tutti i profili professionali e delle competenze, apportando le necessarie modifiche ed integrazioni, non solo a fini di semplificazione, ma anche per rendere più rispondenti le professionalità alle dinamiche del mercato del lavoro;
- sono stati presentati in sottocommissione CRPLF i documenti tecnici riferiti ai 24 settori economico - professionali, ciascuno articolato in profili professionali, competenze, conoscenze, abilità e referenziazioni ISCO, ATECO, ISTAT;
- tutti i profili professionali e le competenze inseriti nel nuovo quadro regionale di standard professionali sono stati referenziati al sistema EQF (European Qualification Framework) e correlati con la relativa area di attività del repertorio nazionale;

Evidenziato il costante e complesso lavoro svolto per oltre un anno dai componenti della sottocommissione CRPLF che hanno condiviso le innovazioni e validato tutta la documentazione tecnica, contribuendo a migliorarne i contenuti per rendere gli standard ed i profili più aderenti alle richieste del mercato del lavoro lombardo, in stretta correlazione con il repertorio nazionale;

Preso atto di quanto condiviso in Sottocommissione CRPLF, in relazione:

- all'evoluzione del QRSP anche attraverso una maggiore evidenza delle competenze e non solo di profili professionali per un migliore approccio con il mondo del lavoro, in considerazione della trasversalità e della trasferibilità delle competenze medesime e nell'ottica di un rafforzamento dell'offerta formativa lombarda;
- alla necessità che il QRSP costituisca una reale traduzione della domanda di professionalità del mercato del lavoro in un tempo adeguato e tempestivo, enucleando quelle competenze necessarie alla formazione continua e permanente di ciascun lavoratore, anche e soprattutto nell'ottica di una riqualificazione professionale;

Valutato, quindi, di strutturare il nuovo Quadro Regionale degli Standard Professionali nelle seguenti sezioni:

- Sezione profili professionali
- Sezione competenze indipendenti
- Sezione competenze di base
- Sezione competenze trasversali
- Sezione competenze discipline bio - naturali
- Sezione figure regolamentate/abilitanti
- Sezione percorsi regolamentati

Evidenziato che i livelli dell'European qualification framework (EQF), attribuiti ai profili professionali ed alle singole competenze del QRSP, sulla base del richiamato accordo stato regioni del 20 dicembre 2012, saranno oggetto di successiva valutazione in relazione a sostenibilità e criteri di applicazione, che saranno condivisi dal gruppo tecnico interistituzionale;

Richiamato il decreto regionale n. 6490 del 30 luglio 2015 «Approvazione del nuovo repertorio regionale delle qualificazioni professionali denominato quadro regionale degli standard professionali, in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze», che aveva approvato, tra l'altro, i primi dodici settori economico - professionali, articolati in profili e competenze, rinviando l'approvazione dei restanti dodici, parallelamente alla chiusura dei lavori del gruppo tecnico interistituzionale sulle aree di attività nazionali;

Evidenziato che

- i lavori del gruppo tecnico interistituzionale si sono conclusi il 17 novembre 2015 con l'approvazione delle ultime Aree di Attività nazionali;
- parallelamente, la sottocommissione CRPLF ha lavorato e validato i restanti dodici settori economico professionali,

nonché una serie di aggiornamenti ed integrazioni di profili e competenze dei 12 settori già approvati;

Valutato, in accordo con la sottocommissione QRSP, di sistematizzare nella sua complessità il repertorio regionale, rivisitando parti già approvate ed adottando un nuovo provvedimento, che approvi l'intero QRSP nei 24 settori economico - professionali in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze;

Valutato, quindi, di ritenere non più attuale il decreto n. 6490 del 30 luglio 2015, che pertanto perde efficacia dalla data di adozione del presente provvedimento;

Considerato che i profili professionali e le competenze, di cui all'Allegato 2 «Sezione profili professionali e competenze indipendenti», approvati con il presente decreto costituiranno univoco riferimento per gli operatori accreditati per la progettazione dei percorsi formativi di formazione continua, permanente e di specializzazione e per la certificazione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito;

Ritenuto necessario, in conclusione, approvare tutti i documenti tecnici, parti integranti e sostanziali del presente decreto, come sotto elencati:

- Allegato 1) «Criteri metodologici e regole descrittive per la definizione delle competenze e dei profili professionali del quadro regionale degli standard professionali»
- Allegato 2) «Sezione profili professionali e competenze indipendenti»
- Allegato 3) «Sezione competenze di base»
- Allegato 4) «Sezione competenze trasversali»
- Allegato 5) «Sezione competenze discipline bio - naturali»
- Allegato 6) «Sezione figure regolamentate/abilitanti»
- Allegato 7) «Sezione percorsi regolamentati»
- Allegato 8) «Guida esplicativa alla revisione del QRSP con riferimento ai profili professionali ed alle competenze dei nuovi settori economico - professionali»

Visti:

- la legge regionale n. 20 del 7 luglio 2008 «Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale»;
- la d.g.r. del 29 aprile 2013 n. 87 «Il provvedimento organizzativo 2013, con cui sono stati definiti gli assetti organizzativi della Giunta regionale con i relativi incarichi dirigenziali»;
- il decreto del segretario generale del 25 luglio 2013 n. 7110 «Individuazione delle strutture organizzative e delle relative competenze ed aree delle attività delle direzioni della Giunta regionale - X Legislatura»;
- la d.g.r. del 25 luglio 2014 n. 2183, «XI provvedimento organizzativo 2014»;
- la d.g.r. del 17 aprile 2015 n. 3411, «IX provvedimento organizzativo 2015»;

DECRETA

1. di approvare il nuovo repertorio regionale delle qualificazioni professionali, denominato quadro regionale degli standard professionali del sistema di formazione professionale, in attuazione del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali ed in coerenza con il sistema nazionale di certificazione delle competenze, di cui al d.lgs. 16 gennaio 2013, n. 13;

2. di adottare i seguenti allegati tecnici, nella versione validata dalla sottocommissione CRPLF, i quali costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento:

- Allegato 1) «Criteri metodologici e regole descrittive per la definizione delle competenze e dei profili professionali del quadro regionale degli standard professionali»
- Allegato 2) «Sezione profili professionali e competenze indipendenti»
- Allegato 3) «Sezione competenze di base»
- Allegato 4) «Sezione competenze trasversali»
- Allegato 5) «Sezione Competenze discipline bio - naturali»
- Allegato 6) «Sezione figure regolamentate/abilitanti»
- Allegato 7) «Sezione percorsi regolamentati»
- Allegato 8) «Guida esplicativa alla revisione del QRSP con riferimento ai profili professionali ed alle competenze dei nuovi settori economico - professionali»

## Serie Ordinaria n. 1 - Sabato 09 gennaio 2016

3. di stabilire che i livelli dell'European qualification framework (EQF) sono attribuiti ai profili professionali ed alle singole competenze sulla base dell'accordo stato regioni del 20 dicembre 2012, che ha approvato il primo rapporto nazionale di referenziazione all'EQF, ma saranno oggetto di futura valutazione in relazione a quanto verrà condiviso nei prossimi mesi nei lavori del gruppo tecnico interistituzionale

4. di stabilire che i profili professionali e le competenze, di cui all'Allegato 2), saranno disponibili nell'offerta formativa regionale per la progettazione dei percorsi di formazione continua, permanente e di specializzazione, a fare data dal 20 gennaio 2016, sulla piattaforma regionale Gefo;

5. di stabilire che fino al 19 gennaio 2016 l'offerta formativa sulla piattaforma Gefo farà esclusivo riferimento ai profili e alle competenze del QRSP attualmente caricati a sistema;

6. di stabilire che la sistematizzazione del repertorio regionale, così come condiviso con la sottocommissione QRSP, ha comportato l'approvazione dell'intero QRSP nei 24 settori economico - professionali, in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze, e che, pertanto, il decreto n. 6490 del 30 luglio 2015 perde efficacia dalla data di adozione del presente provvedimento;

7. di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia e all'interno del sito [www.lavoro.regione.lombardia.it](http://www.lavoro.regione.lombardia.it) nell'area dedicata al quadro regionale degli standard professionali di Regione Lombardia.

Il dirigente  
Ada Fiore

— • —



Regione  
Lombardia

# **“QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”**

**CRITERI METODOLOGICI E REGOLE  
DESCRITTIVE PER LA DEFINIZIONE DELLE  
COMPETENZE E DEI PROFILI  
PROFESSIONALI**

Dicembre 2015

## INDICE

1. NATURA E FINALITA'.....	3
2. LE SEZIONI DEL QRSP.....	4
2.1 Sezione profili professionali.....	4
2.2 Sezione competenze libere e indipendenti .....	5
2.3 Sezione competenze di base .....	6
2.4 Sezione competenze trasversali .....	6
2.5 Sezione competenze discipline bio-naturali.....	6
2.6 Sezione percorsi regionali regolamentati.....	6
2.7 Sezione figure regolamentate/abilitanti .....	7
3. RUOLO DEI SOGGETTI ISTITUZIONALI E TERRITORIALI.....	8
4. STRUTTURA DEL QRSP E CRITERI COSTRUTTIVI E DESCRITTIVI PER LA DEFINIZIONE DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI REGIONALI .....	9
4.1 Struttura del qrsp .....	9
4.2 Criteri generali .....	9
4.3 Definizione di competenza .....	10
4.4 Definizione di abilità .....	10
4.5 Definizione di conoscenza .....	11
4.6 Struttura dello standard di profilo professionale.....	11
4.7 Struttura dello standard di competenza indipendente.....	12
5. CRITERI PER LA CORRELAZIONE DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI AL REPERTORIO NAZIONALE .....	13
5.1 Il quadro nazionale di riferimento.....	13
5.2 La correlazione tra profili professionali e competenze del qrsp e il quadro nazionale di riferimento .....	14
6. NORME REDAZIONALI PER LA DEFINIZIONE DI PROFILI PROFESSIONALI E COMPETENZE .....	15
6.1 Regole generali .....	15
6.2 Descrizione del profilo.....	15
6.3 Elementi di contesto.....	15
6.4 Competenza.....	16
6.5 Abilità.....	16
6.6 Conoscenza.....	16



## 1. NATURA E FINALITA'

Il Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) della Regione Lombardia è definito in base alle indicazioni:

- della legge 28 giugno 2012, n. 92 recante: «Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita» e, in particolare, i commi da 51 a 61 e da 64 a 68 dell'articolo 4
- del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante: «Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92»
- del Decreto interministeriale del 30 giugno 2015 riguardante la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze

Il QRSP pertanto risponde a diverse finalità, essenziali alla reciproca connessione ed al funzionamento del sistema educativo e del lavoro, in rapporto alla centralità della risorsa umana ed a supporto dello sviluppo delle competenze e dei livelli di qualificazione lungo tutto l'arco della vita, quale obiettivo strategico comune alle imprese, ai lavoratori e alle Istituzioni educative e formative.

Il QRSP pertanto garantisce il superamento della frammentarietà e della molteplicità dei riferimenti, definendo il linguaggio comune tra mondo dell'impresa e della formazione e per tutti gli operatori dei sistemi ai diversi livelli territoriali, in modo da rendere possibile l'erogazione dei servizi e soprattutto la loro fruizione e la spendibilità delle competenze da parte dei cittadini-lavoratori.

Nello specifico, gli standard professionali costituiscono il riferimento imprescindibile ed univoco per:

- la progettazione dell'offerta formativa in termini di competenze, per i percorsi di Formazione Continua, Permanente e di Specializzazione a garanzia della coerenza tra i contenuti tecnico professionali sviluppati e le richieste del mondo del lavoro;
- la definizione dei contenuti della certificazione indipendentemente dai contesti di acquisizione (ambito formale, non formale e informale), e per la loro registrazione sugli Attestati di competenza regionale e sul Libretto Formativo del Cittadino, a garanzia del loro carattere univoco, della loro riconoscibilità e trasferibilità;
- utilizzare un linguaggio comune tra tutti gli attori del mercato del lavoro e della formazione professionale che permetta, tra l'altro, l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e la spendibilità delle competenze comunque acquisite

In coerenza con l'obiettivo generale assegnato dalla UE e comune anche al nostro Paese di definire un riferimento standard minimo per la trasparenza di titoli e delle qualificazioni (European Qualification Framework), gli standard professionali del QRSP assumono l'impianto proposto da EQF, basato sul concetto di risultati di "apprendimento" in termini di competenze, conoscenze ed abilità, riferimento fondamentale ed imprescindibile anche degli standard formativi, garantendone così lo stretto raccordo.

Il QRSP è inoltre coerente con il Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali in via di implementazione a livello nazionale, sia per quanto concerne il modello (regole descrittive-costruttive e architettura del profilo professionale), sia per quanto concerne i contenuti, in modo tale da assicurare la correlazione con le qualificazioni degli altri sistemi regionali.

Il QRSP non contiene gli standard professionali e di competenza corrispondenti a profili di "bassa qualificazione" (di livello EQF pari o inferiore a 2 salvo eccezioni motivate) e le competenze del QRSP sono definite in modo da garantire l'armonizzazione con quelle dei sistemi di istruzione e formazione.



## 2. LE SEZIONI DEL QRSP

### 2.1 SEZIONE PROFILI PROFESSIONALI

In questa sezione sono inseriti e classificati l'insieme dei profili professionali del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) della Regione Lombardia, declinati in competenze, caratteristici ed attivi nel mondo del lavoro lombardo.

I profili professionali sono collocati nei seguenti settori economico-professionali (SEP).

Nell'ambito del processo di revisione del QRSP è stato modificato il sistema classificatorio regionale al fine di renderlo coerente e pienamente compatibile con i 24 settori economico professionali, previsti dal Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali.

#### ELENCO DEI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI

- 1 Agricoltura, silvicoltura e pesca
- 2 Produzioni alimentari
- 3 Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre
- 4 Chimica
- 5 Vetro, ceramica e materiali da costruzione
- 6 Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- 7 Tessile Abbigliamento Calzature e Sistema Moda
- 8 Legno e arredo
- 9 Carta e cartotecnica
- 10 Edilizia, costruzioni, impiantistica
- 11 Stampa ed editoria
- 12 Trasporti e logistica
- 13 Servizi di public utilities
- 14 Servizi finanziari e assicurativi
- 15 Servizi di informatica
- 16 Servizi di telecomunicazione e poste
- 17 Servizi di distribuzione commerciale
- 18 Servizi turistici
- 19 Servizi culturali e di spettacolo
- 20 Servizi per le attività ricreative e sportive
- 21 Servizi socio-sanitari
- 22 Servizi di educazione e formazione
- 23 Servizi per la persona
- 24.1 Area comune: Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
- 24.2 Area comune: Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
- 24.3 Area comune: Amministrazione, finanza e controllo di gestione
- 24.4 Area comune: Affari generali, segreteria e *facilities* management
- 24.5 Area comune: Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

All'interno dei settori economico-professionali, i profili professionali assumono una numerazione progressiva.

La sezione è oggetto di ulteriore aggiornamento attraverso i lavori della Sottocommissione QRSP della Commissione Regionale della Politiche del Lavoro e della Formazione secondo la procedura approvata con





DDUO n. 6146 del 18 giugno 2009 “Adozione della procedura per l’aggiornamento del Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia”.

I percorsi di formazione continua, permanente e di specializzazione, afferenti gli standard regionali, devono essere avviati secondo le procedure contenute nel DDUO n. 12453 del 20 dicembre 2012.

L’attestato di competenza regionale può essere rilasciato esclusivamente in caso di effettiva acquisizione almeno di una intera competenza (comprensiva di tutte le abilità e conoscenze collegate) rispetto alla progettazione del percorso. Le procedure per il rilascio degli attestati di competenza regionale afferenti tali percorsi sono definiti nel DDUO n.7285 del 22 luglio 2010.

In particolare, se il percorso formativo è relativo ad un profilo professionale e tutte le competenze previste dal profilo stesso sono state acquisite, l’attestato riporterà nel frontespizio la denominazione del profilo professionale ed elencherà tutte le competenze del profilo inserito nel QRSP.

I percorsi afferenti le competenze e i profili di questa sezione e conseguentemente i relativi attestati rilasciati non sono abilitanti all’esercizio di alcuna attività professionale.

E’ possibile progettare percorsi formativi che utilizzano competenze all’interno del QRSP sia pure ‘pescate’ da profili diversi, ma il percorso formativo ‘aggregato’ non può avere una denominazione diversa dai profili espressamente inseriti nel QRSP.

Conseguentemente, per non generare aspettative all’utenza e confusione nel sistema degli accreditati, non è possibile progettare e realizzare un percorso formativo che faccia riferimento, nella denominazione, a professionalità richieste dal mercato del lavoro ma non presenti nel Quadro Regionale degli Standard Professionali.

## 2.2 SEZIONE COMPETENZE LIBERE E INDIPENDENTI

In questa sezione sono presenti competenze libere e indipendenti non legate ad un profilo professionale presente nella sezione precedente del QRSP. Le competenze indipendenti sono relazionate a un settore economico professionale e hanno una specifica numerazione progressiva.

Tali competenze, prese singolarmente o associate alle competenze presenti nelle altre sezioni, possono costituire il riferimento per la progettazione di percorsi di formazione continua, permanente e di specializzazione.

I percorsi afferenti esclusivamente competenze libere possono concludersi con il rilascio dell’attestato di competenza regionale, che certifica l’acquisizione della singola competenza e quindi nel frontespizio non è riportata la denominazione di alcun profilo professionale.

La sezione è oggetto di ulteriore e progressivo aggiornamento attraverso i lavori della Sottocommissione QRSP della Commissione Regionale della Politiche del Lavoro e della Formazione secondo la procedura approvata con DDUO n. 6146 del 18 giugno 2009 “Adozione della procedura per l’aggiornamento del Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia”.

Anche i percorsi afferenti le competenze di questa sezione e conseguentemente i relativi attestati rilasciati non sono abilitanti all’esercizio di alcuna attività professionale.



### **2.3 SEZIONE COMPETENZE DI BASE**

In questa sezione sono presenti competenze di base relative ai seguenti ambiti: italiano, matematica, lingua straniera ed informatica, utilizzate anche per la progettazione dei percorsi in Diritto Doveri di Istruzione e Formazione.

Tali competenze, unitamente alle competenze presenti nelle altre sezioni, costituiscono anche puntuale riferimento per la progettazione di percorsi di formazione continua, permanente e specializzazione. Un ente di formazione può, pertanto, associare una o più competenze di questa sezione alle competenze tecnico-professionali per la definizione dell'offerta formativa.

### **2.4 SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI**

In questa sezione sono presenti competenze trasversali e ricorrenti in numerosi profili professionali.

Tali competenze, unitamente alle competenze presenti nelle sezioni 2.1, 2.2 e 2.3, possono costituire anche puntuale riferimento per la progettazione di percorsi di formazione continua, permanente e di specializzazione.

### **2.5 SEZIONE COMPETENZE DISCIPLINE BIO-NATURALI**

Le competenze indipendenti in discipline bio-naturali non trovano correlazione nei 24 settori economico-professionali del Repertorio Nazionale e pertanto sono collocate in una sezione specifica del QRSP.

La Legge Regionale 1 febbraio 2005 n. 2 "Norme in materia di discipline bio-naturali" intende ".. valorizzare l'attività degli operatori in discipline bio-naturali, al fine di garantire una qualificata offerta delle prestazioni e dei servizi che ne derivano". Per realizzare tali finalità, la Regione si avvale di un Comitato Tecnico Scientifico, che, in accordo con la Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro, ha esercitato il proprio ruolo di proponente, individuando competenze indipendenti relative alle discipline bio-naturali, approvate dalla Sottocommissione CRPLF di aggiornamento QRSP.

Ogni competenza indipendente afferisce ad una specifica disciplina bio-naturale.

I percorsi formativi che rilasciano attestati di competenza regionali in discipline bio-naturali possono essere avviati esclusivamente da enti accreditati al sistema regionale di IFP, iscritti al Registro degli enti di formazione accreditati in discipline bio-naturali, gestito dal Comitato Tecnico Scientifico.

Tali attestati non sono abilitanti all'esercizio di alcuna professione regolamentata.

### **2.6 SEZIONE PERCORSI REGIONALI REGOLAMENTATI**

In rapporto a particolari profili caratteristici operanti nel mercato del lavoro lombardo, Regione Lombardia ha definito una specifica regolamentazione per l'organizzazione dei percorsi formativi, stabilendo requisiti di accesso ai medesimi, modalità di accertamento delle competenze in esito, composizione delle commissioni d'esame e standard professionali per il rilascio dell'attestato finale di competenza.

Tali percorsi afferiscono esclusivamente a regolamentazione di Regione Lombardia, pertanto i relativi attestati non hanno valore abilitante.



## 2.7 SEZIONE FIGURE REGOLAMENTATE/ABILITANTI

Questa sezione è dedicata alle professioni regolamentate da legge o altro atto dello Stato, che stabilisce l'obbligatorietà della formazione per l'esercizio di una specifica attività professionale.

La Direzione Generale IFL, in raccordo con le direzioni competenti per materia, ha stabilito standard formativi e completato quelli professionali dei percorsi formativi relativi a figure professionali, regolamentate da leggi o atti nazionali e/o Accordo in Conferenza Stato-Regioni. Ciascun percorso formativo, che risponde agli standard minimi così definiti, è valido ai fini dell'abilitazione professionale su tutto il territorio nazionale e permette di accedere all'esercizio della specifica attività professionale, anche attraverso l'iscrizione ad appositi elenchi/Albi/registri.

Infatti in taluni casi tale formazione obbligatoria costituisce uno dei requisiti ai fini dell'iscrizione ad Albo, Registro o Elenco, come stabilito dalla specifica normativa nazionale.

Le competenze afferenti le figure professionali regolamentate non possono essere certificate attraverso il processo di riconoscimento delle competenze acquisite in ambito informale e non formale.

L'attestato finale rilasciato a conclusione positiva del percorso formativo deve essere necessariamente afferente tutte le competenze della figura professionale di riferimento.

**L'elenco delle figure professionali previsto in questa sezione non è esaustivo ma fa riferimento prioritariamente alle professioni ricorrenti nell'offerta formativa regionale.**



### 3. RUOLO DEI SOGGETTI ISTITUZIONALI E TERRITORIALI

Il QRSP è elaborato e validato direttamente dal tessuto produttivo lombardo e dalle parti sociali e datoriali attraverso i lavori della Sottocommissione QRSP della Commissione Regionale per le Politiche del Lavoro e della Formazione (CRPLF) prevista dall'art 8 della legge regionale n. 22 del 28 settembre 2006 "Il mercato del lavoro in Lombardia".

Il decreto regionale n. 6146 del 18 giugno 2009 "Adozione della procedura per l'aggiornamento del Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia" stabilisce che qualsiasi aggiornamento del QRSP venga presentato ai componenti della Sottocommissione CRPLF cui compete *"l'esame di merito sulla rispondenza del nuovo Profilo o sulle modifiche di elementi di Profilo in rapporto alle evoluzioni del mondo del lavoro lombardo, ai fabbisogni professionali, all'innovazione dei processi produttivi e di erogazione dei servizi"*.

Le proposte di aggiornamento del QRSP vengono valutate da un gruppo tecnico regionale, che assicura la coerenza sia a livello di contenuto sia a livello metodologico con il Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali.

Possono presentare proposte di aggiornamento del QRSP:

- i soggetti del partenariato economico sociale rappresentati nel Patto per lo Sviluppo dell'Economia, del Lavoro, della Qualità e della coesione Sociale sottoscritto dagli Stati Generali del lavoro, dell'economia e della società lombarda in data 19 settembre 2001;
- le Associazioni professionali non ordinistiche, che sono rappresentate nella Consulta regionale degli ordini, collegi e associazioni professionali di cui alla legge regionale 14 aprile 2004 n. 7 e relativo regolamento 24 febbraio 2006 n.1;
- i soggetti accreditati e autorizzati all'erogazione dei servizi al lavoro ai sensi della legge regionale 28 settembre 2006 n.22;
- i soggetti accreditati e autorizzati all'erogazione dei servizi alla formazione;
- le Direzioni Generali di Regione Lombardia;
- il Comitato tecnico-scientifico di cui all'art. 4 della legge regionale 1 febbraio 2005 n.2 "Norme in materia di discipline bio-naturali".



## **4. STRUTTURA DEL QRSP E CRITERI COSTRUTTIVI E DESCRITTIVI PER LA DEFINIZIONE DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI REGIONALI**

### **4.1 STRUTTURA DEL QRSP**

Il QRSP è costituito da:

- a) un modello di definizione e descrizione degli elementi standard di professionalità;
- b) un insieme di contenuti, in termini di profili e competenze;
- c) procedure di implementazione e di aggiornamento.

Il modello concerne l'insieme di regole e di indicazioni metodologiche per la individuazione, descrizione e costruzione degli elementi di professionalità, in termini di competenze; tali regole sono definite dalla Regione, in modo da garantire la coerenza di tutti i prodotti tra loro, in rapporto ai parametri europei ed al sistema nazionale degli Standard.

Il contenuto, sulla base delle regole, viene direttamente definito e costantemente mantenuto dalle Parti sociali e dagli operatori del sistema lombardo.

Il particolare il QRSP risponde ai seguenti standard minimi:

- a) identificazione dell'ente pubblico che detiene il repertorio;
- b) identificazione delle qualificazioni e delle relative competenze che compongono il repertorio;
- c) referenziazione, ove possibile, alle classificazioni ATECO e CP ISTAT;
- d) referenziazione al Quadro Europeo delle Qualificazioni realizzata attraverso la formale inclusione nel processo nazionale di referenziazione.

### **4.2 CRITERI GENERALI**

Il QRSP risponde ai criteri generali definiti ai fini della standardizzazione e della correlazione dei profili professionali e delle competenze condivise a livello nazionale. In particolare, si attiene ai criteri formali e linguistici, adeguati al mondo del lavoro e ai sistemi dell'istruzione e formazione professionale.

In particolare, in rapporto alla funzione rappresentativa dello standard ed alle istanze di trasferibilità/leggibilità da parte dei diversi fruitori, il costruito e le descrizioni dei profili e delle competenze sono definiti in base ai seguenti criteri:

- esercitabili in contesti e situazioni lavorative diverse (es.: piccole o grandi imprese, enti pubblici o privati, lavoro dipendente o autonomo, ecc.);
- che prescindono da situazioni / ruoli / assetti strutturali ed organizzativi;
- non coincidenti con profili contrattuali (categorie, livelli di inquadramento, rapporti di lavoro), ossia che non riflettono/prefigurano le condizioni di utilizzo e il valore di scambio delle risorse possedute;
- atti a descrivere elementi di competenza comunque acquisiti dalle persone (dunque in contesti di apprendimento formale, non formale o informale), senza riferimenti a requisiti individuali personali (es.: età, sesso, atteggiamenti, valori, motivazioni individuali, ecc.).

Il QRSP adotta le seguenti definizioni dei suoi elementi costitutivi: competenze, conoscenze, abilità.



### 4.3 DEFINIZIONE DI COMPETENZA

Per **Competenza**: si intende “la comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale” [D.Lgs. 13/2013, art. 2, lett.e)].

Per l’identificazione delle competenze è necessario riferirsi ai reali processi di lavoro e alle attività specifiche fondamentali presidiate.

Ai fini di una maggiore efficacia descrittiva è opportuno indicare le competenze effettivamente connotative o caratterizzanti i profili professionali, con particolare riferimento a quelle di tipo tecnico-professionale.

- In termini descrittivi, in coerenza al quadro EQF, la competenza può essere espressa sia attraverso locuzioni semplici/atomiche sia attraverso locuzioni più articolate e complesse, ma comunque sempre in rapporto alle dimensioni di responsabilità e autonomia implicate dai reali processi di lavoro e output attesi, nonché all’interdipendenza degli elementi (abilità e conoscenze) che la costituiscono;
- particolare attenzione deve essere prestata a che gli elementi costitutivi – abilità e conoscenze – siano sempre coerenti e non esuberanti, in termini di estensione e di livello, rispetto alla competenza cui si riferiscono.

Con riferimento alla denominazione della Competenza:

- essa esprime le attività/l’attività presidiata attraverso l’uso del verbo all’infinito o di un sostantivo di azione, seguiti dal complemento oggetto/complemento di specificazione e da eventuali elementi descrittivi di contesto e di esercizio (esempi: “preparazione di pasti” o “preparare pasti”, “conduzione di macchine di sollevamento e posa carichi” o “condurre macchine di sollevamento e posa carichi”;
- è consigliabile l’utilizzo di verbi/sostantivi che facilitino l’identificazione dei livelli di complessità e responsabilità/autonomia, necessari al presidio dell’attività (esempio: esecuzione/eseguire, controllo/controlare, coordinamento/coordinare, gestione/gestire, ecc.);
- non è consentito l’utilizzo di locuzioni generiche (esempio: “correttamente”, “adeguatamente”, “con un certo grado di autonomia”).

### 4.4 DEFINIZIONE DI ABILITÀ

Le abilità indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi; esprimono il lato tecnico/applicativo/relazionale per l’esercizio della competenza; sono di tipo cognitivo (in relazione all’uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratico (comprendenti l’abilità manuale e l’uso di metodi, materiali, strumenti).

I “descrittivi di Abilità” devono essere adeguati a porre in evidenza la dimensione applicativa e/o di utilizzo di tecniche/procedure/metodi. Tali descrittivi:

- sono articolati secondo lo schema: verbo all’infinito (preferibilmente uno) + oggetto (esempio: “utilizzare bilance elettroniche”);
- non prevedono l’utilizzo di locuzioni generiche del tipo: “correttamente”, “adeguatamente”, “con un certo grado di autonomia”.

Ogni Competenza deve contenere almeno 2 abilità.



#### 4.5 DEFINIZIONE DI CONOSCENZA

Le conoscenze riguardano i saperi di riferimento dell'attività professionale e possono essere:

- teoriche: relative agli ambiti e contenuti disciplinari (esempio: teorie, principi, concetti, modelli, tipologie, nozioni, regole, ecc.);
- metodologiche: relative alle tecniche, strumenti e modalità di esercizio dell'attività professionale (esempio: metodologie professionali, metodi di lavorazione, norme e standard di riferimento, tecniche operative, procedure gestionali, programmi applicativi, tecnologie e supporti strumentali, materiali, documenti, ecc.);
- contestuali: relative al contesto organizzativo tipico entro cui si realizza l'attività professionale e al connesso ambiente di riferimento (esempio: organizzazione aziendale, sistemi di gestione, settore e comparto produttivo, prodotti e/o servizi erogati, ambiente e mercato di riferimento, ecc.).

L'esplicitazione delle tipologie sopra elencate non costituisce vincolo descrittivo.

Le conoscenze sono individuate rispetto alle singole competenze secondo criteri di essenzialità e di effettiva significatività in relazione all'attività professionale. Il loro spessore è sempre legato al livello della competenza cui si riferiscono.

I "descrittivi di Conoscenza":

- si esprimono attraverso sostantivi indicanti discipline, tipologie/oggetti di sapere (esempi: "termodinamica", "statistiche sull'infortunistica", "tecniche di saldatura");
- ulteriori sostantivi possono eventualmente specificare l'estensione, e il livello dei saperi, l'ambito e oggetto di riferimento, così da ancorare la conoscenza a un contesto di applicazione professionale (esempio: "principi di termodinamica", "elementi di psicologia sociale", "cenni di fisiologia umana"), in mancanza di tale specificazione il descrittivo indica l'intero ambito disciplinare.

Ogni Competenza deve contenere almeno 2 conoscenze.

#### 4.6 STRUTTURA DELLO STANDARD DI PROFILO PROFESSIONALE

Gli elementi dello standard di profilo professionale sono i seguenti:

- a) **denominazione:** è il nome sintetico attribuito alla qualificazione professionale regionale, la identifica e può contenere immediate informazioni riguardanti l'ambito, la tipologia e il livello di esercizio in termini di autonomia, responsabilità e complessità;
- b) **descrizione:** esprime in forma sintetica l'insieme di aree attività distintive che definiscono il perimetro organizzativo del Profilo, le ragioni d'essere nei contesti lavorativi, i risultati che deve assicurare/produrre, le principali responsabilità assegnate.
- c) **Elementi di contesto** del profilo professionale suddivisi in:
  - **ambito di riferimento,** che contiene la dimensione di impresa, il settore e la tipologia di organizzazione in cui opera abitualmente il profilo professionale (Es. "L'operatore agricolo è generalmente richiesto per operare nelle piccole e medie imprese nel settore dell'agricoltura e dell'allevamento");
  - **Collocazione organizzativa:** che contiene l'area funzionale (direzione, marketing, vendita, sistema informativo, ...), le relazioni con altre figure professionali interne (coordinamento/responsabilità di altri soggetti o dipendenza da altri soggetti), le relazioni con soggetti esterni, il grado di autonomia, ambiente di lavoro e attrezzatura utilizzata.



- d) **livello (EQF)**: riguarda la referenziazione della qualificazione ai livelli previsti dall'European Qualification Framework (EQF) ed esprime la complessità del presidio ed il grado di autonomia e responsabilità che connotano l'ambito di esercizio; è assegnato in base al livello massimo del livello EQF assegnato alle competenze del profilo professionale;
- e) la **correlazione con il repertorio nazionale**, definita dal codice di area di attività (Ada), di attività o del gruppo di correlazione del repertorio nazionale;
- f) **referenziazioni**: riguardano il "raccordo" ai sistemi classificatori delle professioni e delle attività economiche secondo le più aggiornate classificazioni pubblicate dalle istituzioni statistiche di riferimento; sono nell'ordine:
- la classificazione Internazionale delle Professioni ISCO
  - la classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT
  - la classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO
- g) le **competenze**: articolate in **abilità e conoscenze**, secondo il dettaglio l'articolazione definita al paragrafo precedente e corredate dal livello EQF.

#### 4.7 STRUTTURA DELLO STANDARD DI COMPETENZA INDIPENDENTE

Gli elementi dello standard di competenza indipendente sono i seguenti:

- a) le **informazioni sulla competenza**, come elemento descrittivo che contiene informazioni riguardanti l'ambito, la tipologia e gli elementi di contesto della competenza;
- b) la **competenza**: articolata in **abilità e conoscenze**, secondo il dettaglio l'articolazione definita al paragrafo precedente;
- c) **livello (EQF)**: riguarda la referenziazione della qualificazione ai livelli previsti dall'European Qualification Framework (EQF) ed esprime la complessità del presidio ed il grado di autonomia e responsabilità che connotano l'ambito di esercizio; è assegnato in base al livello massimo delle competenze del profilo professionale;
- d) la **correlazione con il repertorio nazionale**, definita dal codice di area di attività (Ada), di attività o del gruppo di correlazione del repertorio nazionale.





## 5. CRITERI PER LA CORRELAZIONE DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI AL REPERTORIO NAZIONALE

### 5.1 IL QUADRO NAZIONALE DI RIFERIMENTO

La configurazione tecnica del Quadro nazionale di riferimento per le qualificazioni regionali (di seguito Quadro Nazionale) è rappresentata dalla Classificazione dei settori economico-professionali.

La Classificazione dei settori economico-professionali assume le 7 aree professionali adottate con Accordo in Conferenza Unificata del 27 luglio 2011, quale riferimento omogeneo, a livello nazionale, al mondo del lavoro e delle professioni dell'offerta di Istruzione e Formazione Professionale, di cui al Capo III del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. Le aree professionali sono a loro volta suddivise in 23 settori economico-professionali a cui si aggiunge un settore definito "area comune", analoghe a quelle definite per il QRSP.

Ciascun settore economico-professionale è articolato in comparti e in processi di lavoro secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi. I processi di lavoro possono alternativamente: a) coincidere con un comparto; b) riferirsi a più comparti di uno stesso settore; c) descrivere parzialmente un comparto. In tutti i casi, i processi di lavoro sono associati in modo esclusivo ad un solo settore economico-professionale.

Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più Aree di Attività (di seguito ADA). Le ADA sono connotate da un titolo e contengono la descrizione di singole attività di lavoro in un numero variabile da un minimo di 4 ad un massimo di 12.

Per ogni ADA, oltre alle attività di lavoro, vengono identificati i principali ambiti tipologici di esercizio intesi come descrittori che contestualizzano un'attività di lavoro o un insieme di attività di lavoro di una ADA, nelle varie situazioni concrete possibili di lavoro, in funzione di diversi fattori quali, ad esempio, i risultati attesi in termini di prodotto o servizio, le condizioni di esercizio, i livelli di complessità, autonomia e responsabilità.

L'indicazione, per ogni ADA, dei principali ambiti tipologici di esercizio, insieme alle attività di lavoro, costituisce uno dei criteri guida per l'identificazione del livello del Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente (EQF).

Operativamente le ADA sono definite e descritte secondo i seguenti criteri:

- a) la declinazione delle attività avviene attraverso l'uso di un solo sostantivo seguito dall'oggetto. La descrizione è di carattere "atomico" – le attività non sono ulteriormente scomponibili – e non indica come l'attività è realizzata;
- b) le attività di lavoro associate ad una ADA sono rappresentate e organizzate, laddove possibile, secondo uno schema logico-cronologico;
- c) non si determinano ADA e attività di lavoro relative alla qualità o alla sicurezza, che si considerano trasversali a tutte le attività di lavoro, a meno che non siano specifiche e qualificanti di una determinata ADA;
- d) le attività di lavoro e le ADA recano un codice numerico univoco identificativo.

I codici statistici relativi ad ATECO e C.P. sono associati ai processi e alle sequenze di processo. I codici statistici componenti la C.P. sono ulteriormente referenziati alle singole ADA.



Sulla scorta di criteri di analisi quantitativa di ricorrenza tra le qualificazioni regionali e di criteri di analisi qualitativa di congruenza rispetto, ad esempio, alle dinamiche evolutive del mondo del lavoro e delle professioni, ai livelli di autonomia e responsabilità e agli ambiti tipologici di esercizio, all'interno delle ADA sono individuati "gruppi di correlazione", intesi quali aggregati di attività di lavoro dotati di una valenza funzionale rispetto al meccanismo di correlazione e riconoscimento delle qualificazioni regionali e delle relative competenze a livello nazionale. I gruppi di correlazione, laddove necessario, recano una denominazione e un sottocodice univoco e identificativo rispetto all'ADA di appartenenza.

## **5.2 LA CORRELAZIONE TRA PROFILI PROFESSIONALI E COMPETENZE DEL QRSP E IL QUADRO NAZIONALE DI RIFERIMENTO**

Le correlazioni tra le qualificazioni regionali e il repertorio nazionale sono definite attraverso il **criterio del "presidio del profilo professionale/competenza rispetto all'ADA, al gruppo di correlazione, all'attività"**.

Le qualificazioni regionali, che in termini di competenze presidiano le attività di lavoro di un'ADA o di un gruppo di correlazione, assumono il codice dell'ADA o, laddove discriminante, del sottocodice del gruppo di correlazione e i codici delle attività di lavoro associate.

I repertori regionali indicano il posizionamento delle proprie qualificazioni rispetto al Quadro Nazionale, in particolare: il settore economico-professionale e l'ADA di afferenza, nonché i riferimenti, laddove presenti, ai gruppi di correlazione e alle singole attività di lavoro.

Nei casi in cui una nuova qualificazione non trovi collocazione in una ADA del Quadro Nazionale, il gruppo tecnico nazionale può attivare le procedure per la predisposizione di nuove ADA coerenti con la nuova qualificazione, secondo le modalità procedurali stabilite dal decreto interministeriale del 30 giugno 2015.



## 6. NORME REDAZIONALI PER LA DEFINIZIONE DI PROFILI PROFESSIONALI E COMPETENZE

### 6.1 REGOLE GENERALI

- Per il nome del profilo: si usa il maschile o il femminile rispetto al termine che riteniamo maggiormente utilizzato per la professione in questione; si usa sempre il singolare.
- Usare sempre il carattere minuscolo;
- Usare parole straniere solo se effettivamente necessarie alla comprensione del profilo professionale oggetto di analisi;
- Usare acronimi o sigle in maiuscolo CRM, DPI, ROI (specificando tra parentesi il significato in caso di sigle non di uso corrente);
- Minuscolare regione, comune, provincia (eccetto Stato e Paese se si riferiscono a nazione);
- Numeri: da uno a nove, in lettere; da 10 in poi in cifre (es. 10 mila e non diecimila);

### 6.2 DESCRIZIONE DEL PROFILO

Nella descrizione del profilo è necessario esprimere in forma sintetica l'insieme di aree attività distintive che definiscono il perimetro organizzativo del Profilo, le ragioni d'essere nei contesti lavorativi, i risultati che deve assicurare/produrre, le principali responsabilità assegnate, ecc.

In questo campo occorre presentare il profilo riprendendo i processi e le competenze che caratterizzano la professionalità.

La lunghezza deve essere al massimo di 1.200 caratteri.

La costruzione del periodo segue la seguente struttura: NOME DEL PROFILO + ATTRIBUTI.

Esempio "Il responsabile amministrazione del personale gestisce, all'interno della funzione risorse umane o amministrazione di un'azienda o ente pubblico, gli aspetti legali, fiscali e contributivi relativi ai rapporti di lavoro. Si occupa, quindi: di predisporre il sistema e le procedure per la gestione amministrativa del personale; di assicurare la corretta e completa applicazione delle stesse, garantendo il rispetto della normativa nazionale e comunitaria e del contratto collettivo nazionale del settore in cui opera; di redigere, autonomamente o con il supporto del direttore risorse umane, il budget del personale, predisponendo gli strumenti necessari per un efficace controllo dei costi".

### 6.3 ELEMENTI DI CONTESTO

Come già richiamato nello specifico capitolo del presente manuale la presentazione degli elementi di contesto deve tenere in considerazione per ogni profilo esaminato i riferimenti giuridici, l'ambito di riferimento dei contesti lavorativi, la collocazione organizzativa e le modalità di esercizio del lavoro.

Non è necessaria la compilazione di tutti i campi per ogni profilo professionale: il fattore discriminante è dato dalla rilevanza del contenuto.

Ad esempio, per il profilo del Barista-barman non è stato necessario inserire i riferimenti giuridici perché la normativa presente sull'attività non è strettamente attinente a qualificare il profilo professionale.



Lo scopo della sezione è infatti di fornire in modo non ridondante o prolisso una scheda sintetica del contesto di lavoro che, congiuntamente con l'analisi delle competenze, abilità e conoscenze fornisca una fotografia completa e fedele del profilo professionale.

La lunghezza della sezione informativa (comprensiva dei diversi campi) deve essere al massimo di 3.000 caratteri.

#### 6.4 COMPETENZA

La competenza è una proposizione non scomponibile in ulteriori "competenze" e non riducibile ad attività o abilità molecolari, ovvero con grado di analiticità medio: deve esplicitare una rappresentazione performativa dell'azione che il soggetto mette in campo in rapporto alla gestione/governo di uno o più ambiti di processo lavorativo, ricorrendo preferibilmente a verbi che maggiormente esprimono il presidio della complessità (quali ad es.: organizzare, valutare, progettare, ecc.) ed evitando forme descrittive che di fatto riproducono in modo speculare e ridondante la dimensione delle attività.

La sintassi è: verbo all'infinito + complemento oggetto + eventuale indicazione sintetica del livello di autonomia del soggetto e delle caratteristiche essenziali del contesto in cui è esercitata.

Ad esempio: Conservare le materie prime, i semilavorati e gli alimenti cucinati; Gestire le attività amministrativo/contabili nell'ambito di un esercizio commerciale di piccole dimensioni; Predisporre le materie prime ed i semilavorati in funzione degli usi previsti.

Prima di creare una nuova competenza si raccomanda sempre di esaminare le competenze già presenti nel repertorio per non creare nell'archivio inutili ridondanze.

#### 6.5 ABILITÀ

L'abilità deve descrivere il lato tecnico/pratico per l'esercizio della competenza evidenziando, laddove possibile, le tecniche/metodologie o le operazioni necessarie e significativi dal punto di vista strategico rispetto all'ottenimento dell'output; utilizzare verbi e locuzioni che pongono in evidenza tale connotazione (ad es: Applicare metodologie / procedure / tecniche...; utilizzare materiali / prodotti / dispositivi...; applicare principi / protocolli / criteri...; ecc.).

Sintassi: forma della proposizione semplice, con verbo all'infinito + complemento oggetto

Ad esempio: Utilizzare attrezzi per il taglio capelli; Applicare principi di termodinamica; Applicare procedure di monitoraggio punti vendita

Come ricordato per le competenze, anche per le abilità si raccomanda sempre di esaminare le abilità già presenti nel repertorio per non creare nell'archivio ridondanze.

#### 6.6 CONOSCENZA

La conoscenza deve descrivere il lato teorico per l'esercizio della competenza evidenziando i saperi necessari e significativi dal punto di vista strategico rispetto all'ottenimento dell'output; le conoscenze sono elementi atomici e sono espresse attraverso sostantivi; nel caso di conoscenza ampia e approfondita di una disciplina indicare la denominazione specifica, come: "Anatomia"; "Marketing"; "Inglese"; ecc; altrimenti utilizzare una locuzione, quale "elementi/tecniche/processi di...; prodotti per..."; è possibile stabilire convenzioni (come ad es: "elementi di... è uguale a "nozioni di..." e significa un sapere generale, approssimativo, minimo; "principi di..." va usato solo quando significa leggi, fondamenti di una disciplina scientifica; ecc.)



In molti casi sono sottese o implicate nell'abilità (es. applicare le procedure HACCP all'interno di un laboratorio sottende il fatto che il soggetto tenuto ad applicarle le conosca); in tali casi, al fine di evitare ridondanze, si propone di non evidenziarle.

Anche per le conoscenze si raccomanda sempre di esaminare quelle già presenti nel repertorio per non creare nell'archivio ridondanze.

— • —



# **“QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”**

**Sezione profili professionali e  
competenze indipendenti**

Dicembre 2015

## INDICE

<b>1. AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA .....</b>	<b>16</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	17
1.1 Giardiniere .....	17
1.2 Operatore agricolo .....	19
1.3 Conduttore macchine agricole .....	21
1.4 Fitopatologo .....	23
1.5 Operatore zootecnico .....	25
1.6 Tecnico certificazione di prodotti agricoli .....	26
1.7 Tecnico di agricoltura biologica .....	28
1.8 Tecnico di acquacoltura .....	30
1.9 Addetto alla potatura .....	32
1.10 Viticoltore .....	34
1.11 Operatore casaro d'alpeggio .....	36
1.12 Addetto all'esbosco via terra .....	38
1.13 Esperto nella conduzione impianti gru a cavo forestali .....	40
1.14 Tecnico progettista di spazi verdi .....	42
<b>2. PRODUZIONI ALIMENTARI .....</b>	<b>43</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	44
2.1 Panificatore .....	44
2.2 Pasticcere .....	46
2.3 Tecnico controllo qualità settore alimentare .....	48
2.4 Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari .....	50
2.5 Operatore alla lavorazione di frutta e ortaggi .....	52
2.6 Operatore alla lavorazione dello zucchero .....	54
2.7 Operatore produzione industriale prodotti da forno .....	56
2.8 Operatore al trattamento igienico del latte .....	58
2.9 Gelatiere .....	60
2.10 Macellaio industriale .....	62
2.11 Operatore delle lavorazioni casearie (Casaro) .....	64
2.12 Salumiere .....	66
2.13 Cioccolataio .....	68
2.14 Cantiniere .....	70
2.15 Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento) .....	72
2.16 Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari .....	73

2.17 Birraio artigiano .....	75
<b>3. ESTRAZIONE GAS,PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE.....</b>	<b>77</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	78
3.1 Marmista .....	78
<b>4. CHIMICA .....</b>	<b>80</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	81
4.1 Operatore produzioni chimiche .....	81
4.2 Tecnico produzioni chimiche .....	83
4.3 Tecnico controllo qualità chimico .....	85
4.4 Tecnico area regolatoria (Regulatory Affairs) .....	87
4.5 Tossicologo ambientale .....	89
4.6 Responsabile laboratorio di microbiologia controllo qualità.....	91
4.7 Stampatore materie plastiche.....	93
4.8 Specialista in ricerca biomedica.....	95
4.9 Biostatistico.....	97
<b>5. VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE .....</b>	<b>99</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	100
5.1 Operatore di linea impianti ceramici .....	100
5.2 Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo).....	102
5.3 Operatore della sala centrale (cemento).....	104
5.4 Tecnico di area (cemento/calcestruzzo) .....	105
5.5 Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo).....	107
<b>6. MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA .....</b>	<b>109</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	110
6.1 Disegnatore meccanico CAD-CAM .....	110
6.2 Manovratore impianti siderurgici .....	112
6.3 Installatore e manutentore elettrico ed elettronico.....	113
6.4 Installatore e manutentore meccanico.....	115
6.5 Progettista meccanico.....	118
6.6 Operatore ai trattamenti galvanici .....	120
6.7 Attrezzista meccanico .....	122
6.8 Carpentiere in metallo .....	124
6.9 Operatore macchine a controllo numerico.....	126
6.10 Saldatore .....	128
6.11 Liutaio.....	130



6.12 Operatore alla produzione di elettrocateretri .....	132
6.13 Cesellatore .....	134
6.14 Incastonatore .....	136
6.15 Orafo .....	138
6.16 Tecnico della produzione meccanica .....	140
6.17 Carrozziere .....	143
6.18 Gommista installatore.....	144
6.19 Orologiaio riparatore .....	145
6.20 Installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale.....	147
6.21 Operatore del montaggio e della manutenzione delle imbarcazioni da diporto .....	149
6.22 Meccanico armaiolo.....	151
6.23 Montatore strutture aeronautiche .....	153
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	155
6.C.1 Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici .....	155
6.C.2 Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore .....	156
6.C.3 Eseguire la verniciatura di superfici .....	157
6.C.4 Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali .....	158
6.C.5 Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici .....	159
6.C.6 Effettuare la programmazione di macchine utensili a controllo numerico .....	160
6.C.7 Eseguire la fresatura di elementi metallici .....	161
6.C.8 Eseguire la tornitura di elementi metallici.....	162
6.C.9 Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica .....	163
6.C.10 Effettuare il controllo qualità del prodotto meccanico .....	164
6.C.11 Effettuare le operazioni di laminazione di materiali compositi.....	165
<b>7. TESSILE, ABBIGLIAMENTO E PRODOTTI AFFINI .....</b>	<b>166</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	167
7.1 Disegnatore di moda.....	167
7.2 Modellista calzature.....	169
7.3 Stilista settore moda .....	171
7.4 Operatore macchine finissaggio .....	173
7.5 Tecnico di laboratorio chimico tintoria.....	175
7.6 Tintore industriale filati e tessuti .....	177
7.7 Operatore alle lavorazioni di prodotti di pelletteria.....	179
7.8 Orlatrice di calzature.....	181
7.9 Responsabile sviluppo prodotto settore moda .....	183
7.10 Tagliatore a mano di pellami.....	185

7.11 Modellista pelletteria.....	187
7.12 Cardatore .....	188
7.13 Orditore.....	190
7.14 Rammendatrice.....	192
7.15 Torcitore filati.....	193
7.16 Tessitore.....	195
7.17 Assistente reparto di tessitura.....	197
7.18 Tecnico qualità e avanzamento prodotto (settore moda).....	199
7.19 Aggiuntatore prototipista .....	201
7.20 Maglierista .....	203
7.21 Sarto (artigianale).....	205
7.22 Disegnatore di tessuti .....	207
7.23 Modellista moda e abbigliamento .....	209
7.24 Tagliatore a macchina di pellami .....	212
7.25 Operatore di filatura e roccatura (Filoroccatore) .....	214
7.26 Esperto per la ricerca e la progettazione nel settore tessile .....	216
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	218
7.C.1 Definire il piano qualità di una azienda tessile .....	218
7.C.2 Effettuare controllo qualità del prodotto tessile.....	219
7.C.3 Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo tessile .....	220
<b>8. LEGNO E ARREDO .....</b>	<b>221</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	222
8.1 Tecnico ricerca e sviluppo (settore legno e arredo) .....	222
8.2 Tappezziere .....	224
8.3 Falegname mobiliere.....	226
8.4 Progettista esecutivo settore legno mobile.....	227
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	228
8.C.1 Effettuare la verniciatura e l'essiccamento di superfici in legno .....	228
8.C.2 Definire il piano di qualità aziendale di un azienda del legno .....	229
8.C.3 Effettuare il controllo qualità del prodotto ligneo.....	230
8.C.4 Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno .....	231
<b>9. CARTA E CARTOTECNICA .....</b>	<b>232</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	233
9.1 Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici.....	233
<b>10. EDILIZIA, COSTRUZIONI E IMPIANTISTICA.....</b>	<b>235</b>

PROFILI PROFESSIONALI .....	236
10.1 Ascensorista .....	236
10.2 Responsabile della gestione di cantieri edili .....	238
10.3 Carpentiere edile.....	240
10.4 Conduttore macchine movimento terra .....	241
10.5 Direttore tecnico di cantiere .....	242
10.6 Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni.....	244
10.7 Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici.....	246
10.8 Operatore di macchine di sollevamento.....	248
10.9 Operatore di ponteggio.....	250
10.10 Topografo.....	252
10.11 Installatore impianti termoidraulici e di condizionamento .....	254
10.12 Muratore in cemento e calcestruzzo .....	257
10.13 Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia .....	259
10.14 Progettista di sistemi antirumore .....	261
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	263
10.C.1 Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre.....	263
10.C.2 Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate .....	264
10.C.3 Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari.....	265
10.C.4 Eseguire opere in muratura per costruzioni edili .....	266
10.C.5 Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni... ..	267
10.C.6 Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi .....	268
10.C.7 Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96.....	269
<b>11. STAMPA ED EDITORIA .....</b>	<b>270</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	271
11.1 Autore .....	271
11.2 Redattore editoriale.....	273
11.3 Grafico impaginatore .....	275
11.4 Illustratore.....	277
11.5 Archivistica editoriale .....	279
11.6 Operatore grafico pre stampa .....	281
11.7 Operatore macchine per la legatoria .....	283
11.8 Operatore macchine da stampa .....	285
11.9 Fotografo.....	287
11.10 Web content manager .....	289
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	291

11.C.1 Effettuare la correzione della bozza del testo .....	291
11.C.2 Effettuare la traduzione del testo.....	292
<b>12. TRASPORTI E LOGISTICA.....</b>	<b>293</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	294
12.1 Manovratore impianti a fune.....	294
12.2 Autista privato e taxi .....	296
12.3 Assistente di volo .....	297
12.4 Autotrasportatore .....	299
12.5 Conducente mezzi pubblici .....	300
12.6 Tecnico assistenza volo .....	301
12.7 Tecnico aeronautico.....	303
12.8 Operatore di scalo.....	305
12.9 Operatore unico aeroportuale.....	307
12.10 Coordinatore voli .....	309
12.11 Operatore rampa e centraggio .....	311
12.12 Capotreno .....	313
12.13 Operatore di magazzino della logistica e della spedizione .....	315
12.14 Tecnico della logistica .....	317
12.15 Responsabile magazzino .....	319
12.16 Contabile di magazzino .....	321
12.17 Supply chain manager .....	322
12.18 Operatore intermodale di trasporto .....	324
12.19 Responsabile mobilità aziendale (Mobility Manager) .....	326
12.20 Tecnico delle spedizioni e dei trasporti .....	328
12.21 Tecnico di Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto ad uso Civile (Multirotori <25 kg) .....	330
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	332
12.C.1 Condurre mezzi di trazione ferroviaria (locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettromotrici, elettrotreni) .....	332
12.C.2 Effettuare il coordinamento delle attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nelle aree portuali ed aeroportuali.....	333
<b>13. SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES.....</b>	<b>334</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	335
13.1 Tecnico informazione ambientale.....	335
13.2 Tecnico del monitoraggio e audit ambientale .....	337
13.3 Guardia ecologica.....	339
13.4 Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio .....	340

13.5 Tecnico per la depurazione acque .....	342
13.6 Pianificatore dell'emergenza .....	344
13.7 Operatore ecologico .....	346
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	347
13.C.1 Gestire l'entrata/uscita dei rifiuti nell'impianto .....	347
<b>14. SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI .....</b>	<b>348</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	349
14.1 Operatore ufficio estero di istituto di credito .....	349
14.2 Analista finanziario .....	351
14.3 Esperto gestione filiale bancaria .....	352
14.4 Operatore di sportello bancario .....	354
14.5 Operatore sviluppo clienti (servizi finanziari) .....	355
14.6 Operatore sviluppo imprese (servizi finanziari) .....	356
14.7 Tecnico assuntore di assicurazione .....	358
14.8 Tecnico liquidatore di assicurazione .....	360
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	362
14.C.1 Effettuare le operazioni bancarie attraverso la banca telefonica .....	362
<b>15. SERVIZI DI INFORMATICA .....</b>	<b>363</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	364
15.1 Esperto ICT (ICT Consultant) .....	364
15.2 Responsabile sistemi informativi (Business Information Manager) .....	366
15.3 Amministratore di sistema IT (System Administrator) .....	368
15.4 Analista programmatore .....	370
15.5 Amministratore di database (Database Administrator) .....	372
15.6 Responsabile centro assistenza IT (Service Manager) .....	374
15.7 Analista di sistemi informativi (Systems Analyst) .....	376
15.8 Gestore di reti informatiche (Network Specialist) .....	378
15.9 Analista sistemista (System Architect) .....	380
15.10 Sviluppatore ICT (Developer) .....	382
15.11 Responsabile commerciale per prodotti e servizi ICT (ICT Account Manager) .....	384
15.12 Responsabile della sicurezza ICT (ICT Security Manager) .....	386
15.13 Capoprogetto informatico (Project Manager ICT) .....	388
15.14 Specialista per la sicurezza informatica (ICT Security Specialist) .....	390
15.15 Specialista collaudo sistemi ICT (Test Specialist) .....	391
15.16 Specialista di applicazioni web e multimediali (Digital Media Specialist) .....	393

<b>16. SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE .....</b>	<b>396</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	397
16.1 Progettista di telecomunicazioni .....	397
16.2 Tecnico installatore di apparati telecomunicazioni .....	399
<b>17. SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE.....</b>	<b>401</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	402
17.1 Banconiere di prodotti gastronomici .....	402
17.2 Banconiere di prodotti di macelleria .....	405
17.3 Capo reparto grande distribuzione .....	407
17.4 Cassiere (Commercio) .....	409
17.5 Esercente.....	411
17.6 Operatore vendita specializzato .....	413
17.7 Libraio.....	415
17.8 Banconiere di pasticceria .....	417
17.9 Addetto al distributore di carburanti.....	419
17.10 Venditore (auto-moto-camion).....	420
17.11 Grossista.....	422
17.12 Manager di distretto commerciale .....	425
17.13 Fiorista.....	427
17.14 Vetrinista - Visual merchandiser .....	430
17.15 Operatore call center outbound .....	431
17.16 Coordinatore punti vendita.....	433
17.17 Promoter .....	435
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	436
17.C.1 Effettuare la commercializzazione di erboristeria salutare .....	436
17.C.2 Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio .....	437
<b>18. SERVIZI TURISTICI.....</b>	<b>438</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	439
18.1 Barista-Barman.....	439
18.2 Cameriere nella ristorazione.....	441
18.3 Chef - Cuoco .....	443
18.4 Sommelier .....	446
18.5 Responsabile di sala (Maitre) .....	448
18.6 Coordinatore del servizio ai piani.....	450
18.7 Portiere d'albergo .....	451

18.8 Direttore d'albergo .....	452
18.9 Gestore di agriturismo .....	454
18.10 Addetto di cucina .....	457
18.11 Operatore agenzie viaggi .....	459
18.12 Operatore servizi mensa .....	461
18.13 Pizzaiolo .....	462
18.14 Gestore di Bed&Breakfast.....	464
18.15 Comunicatore territoriale .....	467
18.16 Esperto di sviluppo turistico territoriale .....	469
18.17 Food & Beverage manager.....	471
18.18 Programmatore turistico .....	474
18.19 Consulente di viaggio .....	476
18.20 Gestore di campeggio .....	478
18.21 Gestore di rifugi alpini ed escursionistici .....	481
18.22 Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica .....	484
18.23 Butler (Maggiordomo) .....	486
18.24 Addetto al ricevimento (Receptionist).....	489
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	492
18.C.1 Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri .....	492
18.C.2 Effettuare l'organizzazione e la gestione della cucina di un servizio di ristorazione garantendo l'eccellenza del prodotto/servizio offerto e la crescita professionale dei collaboratori .....	493
18.C.3 Effettuare la preparazione e la somministrazione di alimenti garantendo la sicurezza del cliente attraverso l'applicazione di norme igienico-sanitarie con particolare riferimento alle persone celiache e/o con intolleranze e/o allergie.....	494
<b>19. SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO .....</b>	<b>495</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	496
19.1 Operatore di ripresa (Cameraman).....	496
19.2 Costumista .....	498
19.3 Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro).....	500
19.4 Fonico.....	502
19.5 Montatore cinematografico e televisivo.....	504
19.6 Scenografo di cinema e televisione .....	506
19.7 Scenografo di teatro.....	508
19.8 Storyboarder video .....	510
19.9 Truccatore (cinema, teatro, televisione).....	512
19.10 Attrezzista di scena .....	514
19.11 Sceneggiatore.....	516

19.12	Film maker.....	518
19.13	Tecnico luci.....	521
19.14	Aiuto regista di cinema e televisione .....	523
19.15	Direttore della fotografia .....	525
19.16	Regista di cinema e televisione.....	527
19.17	Curatore di mostre .....	530
19.18	Musicista .....	532
19.19	Coreografo .....	534
19.20	Ballerino/a professionista .....	536
19.21	Tecnico di effetti speciali .....	538
19.22	Attore .....	540
19.23	Cantante / Cantautore .....	542
19.24	Compositore.....	544
19.25	Doppiatore .....	546
19.26	Tecnico di marketing dei beni culturali.....	548
19.27	Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale.....	550
19.28	Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale .....	552
19.29	Operatore per il cinema di animazione .....	555
19.30	Macchinista costruttore di allestimenti teatrali .....	558
19.31	Registrar .....	560
19.32	Organizzatore dello spettacolo .....	562
19.33	Maestro collaboratore al pianoforte .....	564
19.34	Disc Jockey (D.J.) .....	566
19.35	Documentarista.....	568
19.36	Autore multimediale .....	570
19.37	Videoreporter.....	572
19.38	Sound designer .....	573
19.39	Parruccaio .....	575
19.40	Regista teatrale .....	577
	COMPETENZE INDIPENDENTI .....	579
	Competenze libere afferenti il Bibliotecario.....	579
19.C.1	Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca .....	579
19.C.2	Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca .....	580
19.C.3	Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca.....	581
19.C.4	Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librarie e documentali della biblioteca .....	582



19.C.5 Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca.....	583
19.C.6 Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione.....	584
19.C.7 Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte.....	585
19.C.8 Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca.....	586
19.C.9 Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche.....	587
19.C.10 Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana .....	588
<b>20. SERVIZI PER LE ATTIVITÀ RICREATIVE E SPORTIVE .....</b>	<b>589</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	590
20.1 Gestore impianti sportivi .....	590
20.2 Istruttore di fitness.....	592
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	593
20.C.1 Effettuare la manutenzione ordinaria di un impianto sportivo.....	593
20.C.2 Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia .....	594
<b>21. SERVIZI SOCIO-SANITARI .....</b>	<b>595</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	596
21.1 Animatore sociale .....	596
21.2 Operatore sociale di strada.....	598
21.3 Animatore per anziani.....	600
21.4 Esperto in percorsi musicali e multimediali per persone con disagio e fragilità .....	602
21.5 Animatore di ludoteca .....	604
21.6 Interprete di lingua dei segni .....	606
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	608
21.C.1 Impiegare la lingua dei segni per interagire con un parlante e per comprendere e produrre testi segnati.....	608
21.C.2 Produrre materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde (questionari, testi divulgativi, guide, manuali) .....	609
21.C.3 Collaborare alla realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino/ragazzo sordo .....	610
21.C.4 Impiegare la lingua dei segni per la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi.....	611
<b>22. SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE .....</b>	<b>612</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	613
22.1 Formatore .....	613
22.2 Tecnico gestione formazione .....	615
22.3 Tutor.....	617
22.4 Virtual Community Manager.....	619
22.5 Instructional designer .....	621

22.6 Amministratore piattaforma e-learning .....	623
22.7 Architetto piattaforma di e-learning.....	625
22.8 Orientatore .....	627
22.9 Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati .....	630
22.10 Insegnante di danza .....	632
22.11 Esperto in comunicazione giovanile.....	633
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	636
22.C.1 Effettuare la certificazione delle competenze acquisite in un percorso di apprendimento in ambito formale, informale o non formale .....	636
22.C.2 Riconoscere e formalizzare i crediti in ingresso ai percorsi di formazione.....	637
<b>23. SERVIZI PER LA PERSONA.....</b>	<b>638</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	639
23.1 Operatore tatuaggi e piercing.....	639
23.2 Esperto cinofilo .....	641
23.3 Tecnico di scuderia.....	643
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	645
23.C.1 Mantenere le condizioni di igiene degli ambienti domestici.....	645
23.C.2 Fornire consulenza di immagine individualizzata .....	646
<b>24. AREA COMUNE.....</b>	<b>647</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	650
24.1 Analista di processo .....	650
24.2 Buyer – Tecnico dell’acquisto .....	652
24.3 Esperto gestione area acquisti.....	656
24.4 Esperto gestione area approvvigionamenti .....	659
24.5 Esperto gestione area produzione .....	661
24.6 Ispettore qualità fornitori .....	663
24.7 Operatore al confezionamento prodotti .....	664
24.8 Operatore gestione ordini.....	665
24.9 Quality manager.....	666
24.10 Responsabile progetto di cooperazione internazionale .....	668
24.11 Responsabile reparto produttivo .....	670
24.12 Account (settore comunicazione) .....	671
24.13 Addetto customer care .....	673
24.14 Analista della strategia e dei testi per la comunicazione.....	674
24.15 Analista di business.....	676
24.16 Area team leader per grandi eventi .....	678

24.17 Art Director .....	680
24.18 Comunicatore del welfare territoriale .....	682
24.19 Copy writer.....	684
24.20 Esperto gestione area commerciale .....	686
24.21 Esperto gestione area marketing.....	689
24.22 Esperto gestione area vendite .....	691
24.23 Esperto analisi di mercato.....	693
24.24 Esperto di fund raising .....	695
24.25 Esperto di marketing.....	697
24.26 Esperto pubbliche relazioni.....	699
24.27 Funzionario statistico .....	701
24.28 Grafico pubblicitario .....	703
24.29 Hostess congressuale e fieristica .....	705
24.30 Interprete .....	707
24.31 Media planner.....	708
24.32 Operatore grandi eventi.....	710
24.33 Organizzatore di eventi.....	712
24.34 Producer.....	714
24.35 Product manager.....	716
24.36 Progettista multimediale .....	718
24.37 Responsabile customer care .....	720
24.38 Responsabile della comunicazione interna.....	722
24.39 Responsabile iniziative promozionali.....	724
24.40 Responsabile rete di vendita.....	726
24.41 Responsabile ufficio relazioni con il pubblico .....	728
24.42 Strategic planner .....	730
24.43 Team leader di call center.....	731
24.44 Tecnico di allestimento fieristico .....	733
24.45 Tecnico per la gestione di fiere e congressi .....	735
24.46 Tecnico sistema di gestione grandi eventi .....	737
24.47 Credit manager .....	739
24.48 Esperto controllo di gestione (Controller) .....	741
24.49 Esperto gestione area finanza.....	743
24.50 Internal auditor .....	746
24.51 Operatore di contabilità.....	748
24.52 Operatore di tesoreria .....	750

24.53 Esperto di gestione di cooperative .....	751
24.54 Esperto gestione area amministrativa .....	754
24.55 Operatore ai servizi di sicurezza .....	757
24.56 Operatore alla centrale operativa di vigilanza .....	757
24.57 Operatore d'ufficio.....	759
24.58 Responsabile appalti e offerte .....	761
24.59 Centralinista .....	762
24.60 Coach.....	763
24.61 Esperto gestione area risorse umane .....	765
24.62 Esperto di people raising.....	769
24.63 Esperto risorse umane delle cooperative di inserimento lavorativo.....	771
24.64 Responsabile amministrazione del personale .....	773
24.65 Tecnico amministrazione del personale .....	775
24.66 Tecnico gestione risorse umane .....	777
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	779
24.C.1 Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico .....	779
24.C.2 Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di mercato .....	780
24.C.3 Fornire informazioni tramite servizio di call center.....	781
24.C.4 Effettuare il recupero crediti insoluti.....	782
24.C.5 Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato .....	783
24.C.6 Effettuare l'inserimento elettronico di dati .....	784
24.C.7 Effettuare pratiche automobilistiche per conto del cliente/utente .....	785
24.C.8 Effettuare la gestione delle pratiche amministrative .....	786
24.C.9 Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto.....	787
24.C.10 Effettuare l'ideazione e la stesura di un progetto finanziato .....	788
24.C.11 Effettuare la disinfestazione di ambienti chiusi e spazi aperti .....	789
24.C.12 Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro .....	790

# 1. AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 1.1 GIARDINIERE

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Giardiniere si occupa della realizzazione di parchi e giardini pubblici e privati e della loro manutenzione. Cura dalla predisposizione del terreno ospitante, alla messa a dimora delle piante sino alla realizzazione, in base ad un progetto dato, di piccoli giardini; gestisce le manutenzioni ordinarie, la potatura delle principali specie ornamentali, la riproduzione e moltiplicazione di piante, gli innesti. E' in grado di fare un uso corretto dell'attrezzatura e dei macchinari specifici.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Può essere inserito in diverse tipologie di aziende quali vivai, garden center, cooperative di manutenzione aree verdi, punti vendita del settore, imprese specifiche (irrigazione, progettazione e realizzazione aree verdi).

##### Collocazione organizzativa

Ha un ruolo principalmente esecutivo. Può specializzarsi in mansioni specifiche oppure nell'assumere ruoli di responsabilità coordinando gruppi di lavoro.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6113 - Lavoratori agricoli specializzati di coltivazioni di fiori e piante ornamentali, di coltivazioni ortive e vivai

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.1.3 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali, di ortive protette o di orti stabili

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

813 - Cura e manutenzione del paesaggio

#### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione del verde

##### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di botanica generale  
Elementi di botanica sistematica  
Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di entomologia  
Elementi di fitopatologia  
Elementi di pedologia  
Elementi di parassitologia delle piante

##### Abilità

Applicare tecniche di concimazione  
Applicare tecniche di diserbo  
Applicare tecniche di innesto  
Applicare tecniche di potatura  
Applicare tecniche di prevenzione e cura delle fitopatologie  
Utilizzare attrezzi agricoli  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare sistemi di irrigazione  
Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari

**COMPETENZA**

Realizzare giardini e/o parchi

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di botanica generale  
Elementi di botanica sistematica  
Elementi di entomologia  
Elementi di morfofisiologia vegetale  
Elementi di pedologia

**Abilità**

Applicare tecniche di concimazione  
Applicare tecniche di diserbo  
Applicare tecniche di preparazione del terreno  
Applicare tecniche di semina  
Applicare tecniche di trapianto e messa a dimora  
Utilizzare attrezzi agricoli  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare sistemi di irrigazione  
Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari

## 1.2 OPERATORE AGRICOLO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore agricolo coltiva piante da semina e da frutto in campo e in ambiente protetto sia manualmente che attraverso l'utilizzo di macchinari. Tali attività possono comprendere: arare, piantare, zappare, seminare, concimare, innestare, potare, trattare le piante con anticrittogamici per proteggerle da malattie e insetti, mietere, raccogliere frutta e ortaggi, provvedere alla manutenzione, alla messa a punto e a piccole riparazioni di macchinari agricoli. Può affiancare alla sua attività anche l'allevamento di animali di bassa corte e/o di bestiame di grande taglia.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera generalmente nelle piccole e medie imprese nel settore dell'agricoltura e dell'allevamento.

#### Collocazione organizzativa

Svolge la sua attività su indicazione dell'imprenditore agricolo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6130 - Agricoltori di colture miste e allevatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.3.1 - Allevatori e agricoltori

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01 - Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia e servizi connessi

### COMPETENZA

Effettuare la cura del bestiame da allevamento e da latte

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di zootecnia  
Fabbisogni nutritivi degli animali d'allevamento  
Impianti per l'allevamento  
Procedure igienico-sanitarie del parto animale  
Tecniche di allevamento animale  
Tecniche di riproduzione animale

#### Abilità

Applicare procedure per la cura di piccoli malesseri degli animali  
Applicare tecniche di assistenza al parto del bestiame  
Applicare tecniche di mungitura  
Utilizzare attrezzature di miscelazione del nutrimento per animali  
Utilizzare attrezzi per allevamento  
Utilizzare impianti per allevamento  
Utilizzare prodotti per la disinfezione della mammella  
Utilizzare strumenti di pesatura alimentazione animale



**COMPETENZA**

Effettuare la coltivazione dei campi

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di coltivazioni arboree  
 Elementi di coltivazioni erbacee  
 Elementi di entomologia  
 Elementi di fitopatologia  
 Elementi di orticoltura e floricoltura  
 Elementi di pedologia

**Abilità**

Applicare tecniche di concimazione  
 Applicare tecniche di diserbo  
 Applicare tecniche di preparazione del terreno agricolo  
 Applicare tecniche di prevenzione e cura delle fitopatologie  
 Applicare tecniche di semina  
 Condurre impianto di rigenero terre e di staffaggio  
 Condurre macchinari agricoli  
 Utilizzare attrezzi agricoli  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare sistemi di fertirrigazione  
 Utilizzare sistemi di irrigazione  
 Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari

**COMPETENZA**

Effettuare la raccolta dei prodotti agricoli

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di coltivazioni arboree  
 Elementi di coltivazioni erbacee  
 Elementi di orticoltura e floricoltura

**Abilità**

Applicare tecniche di raccolta di prodotti agricoli  
 Condurre macchinari agricoli  
 Utilizzare attrezzi agricoli  
 Utilizzare attrezzi per raccolta prodotti di ortofloricoltura  
 Utilizzare macchinari per taglio legname

**COMPETENZA**

Effettuare la pulizia e manutenzione ordinaria di macchine, attrezzi, impianti agricoli

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di meccanica agraria  
 Procedure di manutenzione ordinaria attrezzi e utensili meccanici  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

**Abilità**

Applicare procedure per la pulizia di attrezzi e utensili meccanici  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare attrezzi agricoli

## 1.3 CONDUTTORE MACCHINE AGRICOLE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Conduttore macchine agricole è adibito alla loro guida ed esegue con perizia e razionalità tutti i lavori agricoli eseguibili con le macchine operatrici trainate con il trattore; provvede inoltre all'ordinaria manutenzione dei mezzi stessi ed effettua le riparazioni eseguibili sul luogo del lavoro. Per questo deve possedere una buona conoscenza delle parti meccaniche dei macchinari affidatigli. Le macchine agricole sono di due tipi: macchine agricole semoventi e macchine agricole trainate le quali sono senza motore e si agganciano alle macchine.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nel settore primario, presso aziende agricole e/o cooperative o aziende conto terzi.

#### Collocazione organizzativa

Opera sotto la direzione dell'imprenditore agricolo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8341 - Conduttori di macchinari agricoli e forestali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.4.3.1 - Conduttori di trattori agricoli

7.4.3.2 - Conduttori di macchine raccogliatrici, mietitrici, trinciatrici e pressatrici agricole

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01 - Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia e servizi connessi

### COMPETENZA

Effettuare lavori agricoli con macchine agricole

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Macchine agricole semoventi

Macchine agricole trainate

Norme antinfortunistiche nel settore agricolo

#### Abilità

Applicare dispositivi per le operazioni colturali

Applicare tecniche di esecuzione operazioni colturali con macchine agricole semoventi

Applicare tecniche di esecuzione operazioni colturali con macchine agricole trainate

Applicare tecniche di movimentazione del terreno

Condurre macchinari agricoli

Condurre macchine agricole trainate

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Eeguire la manutenzione ordinaria e straordinaria su macchine agricole

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Componenti elettroniche del veicolo  
Elementi di elettromeccanica  
Elementi di meccanica  
Elementi di meccanica agraria  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di manutenzione ordinaria attrezzi e utensili meccanici

**Abilità**

Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare procedure per la pulizia di attrezzi e utensili meccanici  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti normativa  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 1.4 FITOPATOLOGO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Fitopatologo si occupa delle malattie provocate da agenti parassiti animali, vegetali, fungini, batterici, virali ecc. e delle alterazioni delle piante dovute a inquinamento, fattori climatici, pedologici e/o nutrizionali. E' in grado di effettuare diagnosi corrette, interventi preventivi e curativi nel rispetto dell'ambiente e della salute umana, di identificare quei fattori che limitano la produttività vegetale e di programmare interventi per il controllo delle avversità delle piante. Il fitopatologo, inoltre, studia le caratteristiche biologiche degli agenti patogeni e dei parassiti delle piante. Possiede una precisa formazione nel campo dei microrganismi utili, degli insetti dannosi e utili (anche ai fini di interventi di lotta integrata), delle tecniche diagnostiche tradizionali e innovative e dei mezzi di difesa.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può lavorare sia in ambito privato sia pubblico (per esempio presso i servizi Fitosanitari, nazionali e regionali).

#### Collocazione organizzativa

Gode di un'ampia autonomia decisionale per gestire adeguatamente i propri interventi preventivi e curativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2131 - Biologi, botanici, zoologi ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.3.1.1 - Biologi, botanici, zoologi e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01 - Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia e servizi connessi

### COMPETENZA

Effettuare la diagnosi delle fitopatologie

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Botanica generale  
Entomologia generale e applicata  
Epidemiologia vegetale  
Fisiopatologia vegetale  
Fitoiatria  
Fitopatologia  
Micologia  
Microbiologia agraria

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi di laboratorio  
Applicare tecniche di diagnosi fitopatologie  
Applicare tecniche di prelievo campioni

## COMPETENZA

Effettuare la prescrizione della cura delle fitopatologie

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Botanica generale  
Elementi di etologia  
Entomologia generale e applicata  
Epidemiologia vegetale  
Fisiopatologia vegetale  
Fitofarmaci  
Fitoiatria  
Fitopatologia  
Legislazione sulla lotta antiparassitaria obbligatoria  
Micologia  
Prodotti fitosanitari utilizzabili in agricoltura biologica

### Abilità

Applicare tecniche di lettura di referti esami di laboratorio  
Applicare tecniche di lotta biologica in fitoiatria  
Applicare tecniche di lotta chimica in fitoiatria  
Applicare tecniche di lotta integrata in fitoiatria

## COMPETENZA

Effettuare l'elaborazione di strategie preventive e di controllo degli insetti in agricoltura

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Allevamento di insetti entomofagi  
Biochimica agraria  
Biologia animale  
Botanica generale  
Botanica sistematica  
Chimica  
Coltivazioni arboree  
Coltivazioni erbacee  
Elementi di economia agraria  
Elementi di fisica  
Entomologia agraria  
Entomologia generale e applicata  
Fitoiatria  
Fitopatologia  
Microbiologia agraria  
Sistemi di produzione agricola biologica  
Sistemi di produzione agricola integrata  
Sistemi di produzione agricola tradizionale

### Abilità

Applicare tecniche di diagnosi fitopatologie  
Applicare tecniche di lotta biologica in fitoiatria  
Applicare tecniche di lotta chimica in fitoiatria  
Applicare tecniche di lotta integrata in fitoiatria  
Applicare tecniche di monitoraggio fitopatologie

## 1.5 OPERATORE ZOOTECNICO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore zootecnico è addetto alla cura del bestiame, ivi compresi l'alimentazione, l'assistenza ai parti, l'esecuzione delle cure sanitarie, la pulizia e l'ordinaria manutenzione delle attrezzature di stalla; è tenuto alla scrupolosa osservanza di tutte le norme igieniche e sanitarie che regolamentano il benessere animale e la produzione del latte.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Generalmente opera nelle piccole e medie imprese nel settore dell'allevamento del bestiame.

#### Collocazione organizzativa

Svolge la sua attività su indicazione dell'imprenditore agricolo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

612 -Allevatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.2 - Allevatori e operai specializzati della zootecnia

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

014 - Allevamento di animali

### COMPETENZA

Effettuare la cura del bestiame da allevamento e da latte

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di zootecnia  
Fabbisogni nutritivi degli animali d'allevamento  
Impianti per l'allevamento  
Procedure igienico-sanitarie del parto animale  
Tecniche di allevamento animale  
Tecniche di riproduzione animale

#### Abilità

Applicare procedure per la cura di piccoli malesseri degli animali  
Applicare tecniche di assistenza al parto del bestiame  
Applicare tecniche di mungitura  
Utilizzare attrezzature di miscelazione del nutrimento per animali  
Utilizzare attrezzi per allevamento  
Utilizzare impianti per allevamento  
Utilizzare prodotti per la disinfezione della mammella  
Utilizzare strumenti di pesatura alimentazione animale

### COMPETENZA

Effettuare la pulizia degli ambienti di allevamento di bestiame

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche  
Impianti per l'allevamento  
Impianto di mungitura  
Metodi di disinfezione negli allevamenti intensivi

#### Abilità

Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
Utilizzare attrezzi per l'igienizzazione di ambienti di allevamento  
Utilizzare macchinari per trasporto letame  
Utilizzare prodotti di disinfezione delle stalle

## 1.6 TECNICO CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI AGRICOLI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico certificazione di prodotti agricoli cura i controlli e le verifiche per l'ottenimento o il mantenimento delle certificazioni previste dalle norme comunitarie sulla qualità in materia agricola. Relativamente ai vini le certificazioni sono: DOC - Denominazione d'Origine Controllata, DOCG - Denominazione d' Origine Controllata e Garantita, IGT - Indicazione Geografica Tipica, mentre relativamente ai prodotti abbiamo i marchi: DOP - Denominazione d'Origine Protetta, IGP - Indicazione Geografica Protetta, STG - Specialità Tradizionale Garantita. Cura inoltre i controlli per la certificazione di coltivazione biologico – integrata di prodotti agricoli.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova impiego presso enti e organismi di controllo come anche presso le grandi aziende agroalimentari che intendono adottare sistemi aziendali di autocontrollo.

#### Collocazione organizzativa

Opera con autonomia sia nell'ambito degli enti di certificazione dei prodotti agricoli sia nelle imprese agricole, nelle quali opera nell'ambito della funzione di controllo qualità.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3142 - Tecnici agronomi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.2.2.1 - Tecnici agronomi e forestali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01 - Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia e servizi connessi

### COMPETENZA

Effettuare il controllo della qualità nelle aziende/filiere agroalimentari da certificare o certificate

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Certificazione biologica  
 Certificazioni di qualità (DOC, DOP, DOCG, IGP, IGT, STG)  
 Disciplinari di produzione nell'agroalimentare  
 Normative in materia di controllo qualità  
 Normativa UNI EN ISO  
 Normativa vitivinicola  
 Normative CE sulle certificazioni nell'agroalimentare  
 Norme di produzione biologica

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare modalità di ispezione del sistema di produzione agricola  
 Applicare modalità di verifica delle informazioni  
 Applicare procedure di controllo della produzione  
 Applicare tecniche di aggiornamento sulle evoluzioni normative  
 Applicare tecniche di analisi organolettica  
 Applicare tecniche di prelievo campioni  
 Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
 Applicare tecniche per la rintracciabilità dei prodotti agricoli

## COMPETENZA

Effettuare i controlli per la certificazione biologica/integrata dei prodotti agricoli

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Agronomia e coltivazioni erbacee  
Certificazione biologica  
Chimica agraria  
Disciplinari di produzione nell'agroalimentare  
Elementi di entomologia  
Elementi di zootecnia  
Fertilizzanti ammessi in agricoltura biologica  
Fitofarmaci  
Normative CE sulle certificazioni nell'agroalimentare  
Normative in materia di controllo qualità  
Normative per l'etichettatura dei prodotti biologici  
Norme di produzione biologica  
Nutrizione e alimentazione animale  
Prodotti fitosanitari utilizzabili in agricoltura biologica  
Produzioni apistiche  
Sistemi di produzione agricola biologica  
Sistemi di produzione agricola integrata

### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare modalità di ispezione del sistema di produzione agricola  
Applicare tecniche di aggiornamento sulle evoluzioni normative  
Applicare tecniche di prelievo campioni  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Applicare tecniche per la rintracciabilità dei prodotti agricoli



## 1.7 TECNICO DI AGRICOLTURA BIOLOGICA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di agricoltura biologica progetta, organizza e realizza le diverse attività di coltivazione e allevamento di tipo biologico. E' esperto del processo produttivo biologico e della conversione dalla coltivazione e allevamento tradizionale al biologico. Attua, controlla l'applicazione di processi produttivi biologici effettuando le verifiche necessarie a garantire che tutte le attività siano realizzate nel rispetto delle normative e dei disciplinari in vigore, redigendo la documentazione necessaria. Le verifiche riguardano i metodi colturali, l'utilizzo del terreno, i sistemi di prevenzione e cura, l'utilizzo degli spazi e dei locali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso le aziende agricole o cooperative agricole o presso organizzazioni di categoria per il sostegno e lo sviluppo dell'agricoltura e dell'allevamento biologico.

#### Collocazione organizzativa

Opera in collaborazione con l'imprenditore agricolo svolgendo un'attività caratterizzata da un alto grado di autonomia e di capacità di soluzione di problemi anche imprevisti. Ha responsabilità di coordinamento di una o più squadre di lavoro.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3142 - Tecnici agronomi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.2.2.1 - Tecnici agronomi e forestali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01 - Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia e servizi connessi

### COMPETENZA

Effettuare la gestione tecnica delle produzioni animali in azienda biologica

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Apicoltura  
 Disciplinari sulle produzioni zootecniche in azienda biologica  
 Elementi di etologia  
 Elementi di sostenibilità ambientale  
 Elementi di zootecnia  
 Tecniche biologiche di allevamento animale  
 Mercato dei prodotti zootecnici biologici  
 Sistemi di produzione agricola biologica

#### Abilità

Applicare strategie di risparmio energetico  
 Applicare tecniche biologiche di produzioni animali  
 Applicare tecniche di benessere animale  
 Applicare procedure di controllo della produzione animale

## COMPETENZA

Effettuare la gestione tecnica delle produzioni vegetali in azienda biologica

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Agronomia  
Coltivazioni erbacee  
Coltivazioni arboree  
Disciplinari sulle produzioni vegetali in azienda biologica  
Elementi di fitopatologia  
Elementi di sostenibilità ambientale  
Fertilizzanti ammessi in agricoltura biologica  
Prodotti fitosanitari utilizzabili in agricoltura biologica  
Sistemi di produzione agricola biologica  
Mercato dei prodotti vegetali biologici  
Sistemi di produzione agricola biologica  
Mezzi di difesa delle piante  
Orticoltura e floricoltura

### Abilità

Applicare strategie di risparmio energetico  
Applicare tecniche di raccolta, conservazione delle produzioni vegetali secondo i principi dell'agricoltura biologica  
Applicare tecniche di valorizzazione del paesaggio agricolo  
Applicare tecniche di produzione vegetale biologica  
Applicare procedure di controllo della produzione vegetale

## 1.8 TECNICO DI ACQUACOLTURA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di acquacoltura cura la gestione tecnico-scientifica della produzione e/o riproduzione di pesci, molluschi, crostacei e alghe nelle aziende ittiche. Sulla base delle analisi dell'ambiente naturale in cui l'azienda si trova ad operare: individua, anche in relazione alle caratteristiche dell'azienda, le specie di prodotti idonei alla produzione; progetta gli impianti necessari; razionalizza l'alimentazione dei pesci, dei molluschi e dei crostacei attraverso la costante osservazione di tutte le fasi della loro crescita. Provvede inoltre all'organizzazione e allo svolgimento delle attività di ricerca e sperimentazione per ridurre costi di produzione e migliorare la qualità dei prodotti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso impianti di acquacoltura ed istituti di ricerca specializzati.

#### Collocazione organizzativa

Può trovare impiego come tecnico dell'impianto di riproduzione controllata, responsabile dell'impianto di ingrasso, tecnico di ingrasso. Il percorso di carriera può portare Il Tecnico di acquacoltura a ricoprire ruoli di manager di impianti di acquacoltura e responsabile sistema gestione ambientale di qualità.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3141 - Tecnici nelle scienze della vita (ad eccezione delle scienze mediche)

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.2.2.2 - Zootecnici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

032 - Acquacoltura

### COMPETENZA

Effettuare la programmazione della produzione di itticoltura

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Disciplinare di produzione per l'acquacoltura  
 Procedure di alimentazione delle specie ittiche  
 Impatto ambientale degli allevamenti animali  
 Prevenzione delle principali patologie delle specie ittiche  
 Mercato dei prodotti ittici  
 Normativa sulla depurazione delle acque reflue di impianti di acquacoltura  
 Processi della filiera zootecnica

#### Abilità

Applicare criteri di selezione delle specie ittiche da allevamento  
 Applicare criteri per l'individuazione delle condizioni ambientali e nutrizionali ottimali per la produzione ittica  
 Applicare criteri di valutazione della convenienza produttiva in termini di competitività e redditività di mercato  
 Applicare metodi di programmazione degli approvvigionamenti dell'allevamento ittico  
 Applicare tecniche di programmazione degli interventi riproduttivi delle specie ittiche

**COMPETENZA**

Effettuare la conduzione degli impianti di itticoltura

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Tecniche di acquacoltura  
Anatomia e fisiologia delle specie ittiche  
Disciplinare di produzione per l'acquacoltura  
Elementi di epidemiologia delle malattie in acquacoltura  
Normativa sulla depurazione delle acque reflue di impianti di acquacoltura  
Nutrizione delle specie ittiche  
Organizzazione dell'azienda ittica  
Profilassi e cure sanitarie in acquacoltura  
Sistemi di filtrazione e aerazione delle acque  
Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari

**Abilità**

Applicare tecniche di allevamento e riproduzione dei pesci  
Applicare tecniche di difesa degli stock ittici dagli uccelli ittiofagi  
Applicare tecniche di prevenzione sanitaria veterinaria in itticoltura  
Applicare tecniche di riproduzione di specie ittiche  
Applicare tecniche di coltura algale  
Applicare tecniche di monitoraggio e controllo dei parametri relativi alla produzione ittica  
Applicare tecniche di controllo degli alimenti per i pesci di allevamento  
Applicare metodi di gestione degli impianti degli allevamenti ittici  
Applicare tecniche di monitoraggio del comportamento e delle criticità nella fase di allevamento  
Applicare tecniche di monitoraggio della qualità dell'acqua nelle vasche di allevamento  
Applicare metodi di pulizia e disinfezione delle vasche di allevamento

## 1.9 ADDETTO ALLA POTATURA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto alla potatura delle piante e ad eventuali innesti, garantisce lo sviluppo vegetativo della pianta e la sua produzione. Questi due esiti sono ottenuti con diverse tecniche di potatura (di formazione e di produzione) e di innesto. Gli schemi di potatura e di innesto sono il frutto di studi di agronomi e tecnici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in aziende agricole di piccole, medie o grandi dimensioni, specializzate nelle produzioni frutticole oppure per Enti e cooperative che si occupano della manutenzione del verde.

#### Collocazione organizzativa

Può svolgere il suo lavoro in autonomia. Se lavora all'interno di grosse imprese, solitamente dipende da un tecnico agronomo, che lo indirizza sullo schema di sviluppo della pianta da seguire.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6112 - Lavoratori agricoli specializzati di coltivazioni legnose agrarie

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.1.2 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di coltivazioni legnose agrarie (vite, olivo, agrumi e alberi da frutta)

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

012 - Coltivazione di colture permanenti

### COMPETENZA

Effettuare la potatura delle piante

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di botanica generale  
Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di morfofisiologia vegetale  
Elementi di orticoltura e floricoltura  
Sistemi di produzione agricola tradizionale  
Tipologie di potatura

#### Abilità

Applicare tecniche di potatura  
Utilizzare attrezzi per potatura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare equipaggiamento per potatura

### COMPETENZA

Effettuare le operazioni preliminari ed accessorie alla potatura

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di botanica generale  
Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di morfofisiologia vegetale  
Elementi di orticoltura e floricoltura  
Sistemi di produzione agricola tradizionale

#### Abilità

Applicare criteri per individuare il periodo per la realizzazione delle potature  
Applicare criteri per la selezione dei rami e delle branche delle piante legnose in base al tipo di potatura da eseguire  
Applicare modalità per l'esecuzione delle operazioni accessorie alla potatura (es. applicazione sostegni, legatura rami, ecc.)  
Applicare metodi per la raccolta dei residui vegetali eliminati con la potatura  
Applicare tecniche di manutenzione delle attrezzature per gli innesti e le potature  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Effettuare innesti su piante

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di botanica generale  
Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di morfofisiologia vegetale  
Elementi di orticoltura e floricoltura  
Sistemi di produzione agricola tradizionale  
Tipologie di innesto (a gemma, a cuneo, a spacco, a omega, ecc.)

### Abilità

Applicare criteri per individuare il periodo di innesto a seconda del ciclo vegetativo della pianta  
Applicare tecniche di innesto  
Utilizzare attrezzi per gli innesti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 1.10 VITICOLTORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Viticoltore si occupa della coltura della vigna e della produzione di uva. E' in grado di preparare il terreno per piantare la vigna, costruire e curare i muri di sostegno e le vie di accesso; a seconda della stagione e del clima, eseguire interventi nei vigneti (zappatura, diserbo, sfalcio, spargimento di concimi chimici e di letame organico); prelevare campioni di terra da destinare ad analisi in laboratorio; piantare vitigni di qualità diversa, in funzione del tipo di terra, dell'esposizione al sole, della situazione geografica e del prodotto desiderato; installare pali e filari per sostenere la vigna; effettuare gli interventi necessari sulle piante (potare, diradare e sfogliare); sostituire i vecchi vigneti con nuovi impianti; effettuare i trattamenti fitosanitari necessari per lottare contro le malattie e i parassiti della vigna; proteggere i grappoli contro le intemperie (ad es. posa di reti antigrandine) e contro gli uccelli; raccogliere i grappoli giunti a maturazione, effettuare la cernita, trasportare il prodotto al punto di raccolta per la vinificazione; procedere alla revisione dei macchinari e degli attrezzi di lavoro.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera presso aziende agricole di viticoltura.

Collocazione organizzativa

Svolge la sua attività generalmente su indicazioni dell'imprenditore agricolo.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

6112 - Lavoratori agricoli specializzati di coltivazioni legnose agrarie

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.4.1.2 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di coltivazioni legnose agrarie (vite, olivo, agrumi e alberi da frutta)

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

0121 - Coltivazione di uva

### COMPETENZA

Effettuare la preparazione dei terreni del vigneto

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di agronomia  
Elementi di entomologia  
Elementi di fitopatologia  
Metodi di gestione del vigneto

#### Abilità

Applicare tecniche di concimazione  
Applicare tecniche di preparazione del terreno agricolo  
Condurre macchinari agricoli  
Utilizzare attrezzi agricoli  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare tecniche di installazione pali e filari per vigneto

**COMPETENZA**

Effettuare la cura del vigneto

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di agronomia  
Elementi di entomologia  
Elementi di fitopatologia  
Metodi di gestione del vigneto  
Tecniche di potatura  
Tecniche di innesto

**Abilità**

Applicare tecniche di diserbo  
Applicare tecniche di prevenzione e cura delle fitopatologie  
Applicare criteri per la scelta del tipo di innesto da eseguire  
Applicare criteri per la selezione dei rami e delle branche delle piante legnose in base al tipo di potatura da eseguire  
Condurre macchinari agricoli  
Utilizzare attrezzi agricoli  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare sistemi di fertirrigazione  
Utilizzare sistemi di irrigazione  
Utilizzare strumenti per distribuzione antiparassitari

**COMPETENZA**

Effettuare la vendemmia

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di coltivazioni arboree  
Metodi di gestione del vigneto  
Tecniche di selezione delle uve in fase di vendemmia

**Abilità**

Applicare tecniche di raccolta dell'uva  
Condurre macchinari agricoli  
Utilizzare attrezzi per vendemmia  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la pulizia e manutenzione ordinaria di macchine, attrezzi, impianti agricoli

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di meccanica agraria  
Procedure di manutenzione ordinaria attrezzi e utensili meccanici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

**Abilità**

Applicare procedure per la pulizia di attrezzi e utensili meccanici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare attrezzi agricoli



## 1.11 OPERATORE CASARO D'ALPEGGIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore casaro d'alpeggio svolge attività di custodia, cura e conduzione al pascolo di bestiame bovino ed ovi-caprino a scopo di produzione e di manutenzione ambientale a fini paesaggistici, naturalistici e faunistici, con annessa trasformazione del latte e vendita dei prodotti caseari, integrando il proprio reddito con attività turistiche e di educazione ambientale. Conosce e affronta i problemi di trasformazione degli ambienti dell'alpeggio come gli effetti dei cambiamenti climatici, il contrasto dei predatori operando per salvaguardare la biodiversità. E' in grado di offrire ospitalità turistica nel territorio montano valorizzando le proprie produzioni e l'ambiente alpestre.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora autonomamente presso i luoghi dell'alpeggio.

#### Collocazione organizzativa

Interagisce con le istituzioni locali e con gli operatori turistici per valorizzare le proprie produzioni e le proposte turistiche.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6330 Lavoratori delle colture miste e dell'allevamento di sussistenza

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.3.1 Allevatori e agricoltori

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01 - Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia e servizi connessi (DUBBIO)

### COMPETENZA

Effettuare il governo e la cura del bestiame in alpeggio

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di primo soccorso veterinario  
Elementi di zootecnia  
Nozioni di faunistica alpina  
Nutrizione e alimentazione animale  
Tecniche di difesa dai predatori  
Tecniche di gestione del bestiame in alpeggio  
Tecniche di mungitura  
Tecniche di pascolamento  
Tecniche di tosatura

#### Abilità

Applicare tecniche di assistenza al parto del bestiame  
Applicare tecniche di controllo dello stato di benessere dell'animale  
Applicare tecniche di mungitura  
Applicare tecniche di recinzione per allevamenti  
Applicare tecniche di transumanza  
Applicare tecniche di valorizzazione delle razze autoctone  
Utilizzare cani da pastore

### COMPETENZA

Realizzare prodotti caseari artigianali

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di tecnica casearia  
Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
Prodotti lattiero-caseari

#### Abilità

Applicare tecniche di cagliata prodotti caseari  
Applicare tecniche di conservazione del latte  
Applicare tecniche di lavorazione prodotti caseari  
Applicare tecniche di stagionatura prodotti caseari

**COMPETENZA**

Gestire il pascolo con scopi multifunzionali

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di agronomia  
Nozioni di manutenzione ambientale  
Tecniche di raccolta e conservazione dei prodotti delle praterie e dei boschi  
Tipologie di pascolo

**Abilità**

Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
Applicare tecniche di raccolta di prodotti agricoli  
Applicare tecniche di utilizzo di deiezioni animali  
Applicare tecniche per la manutenzione ambientale  
Applicare un piano di pascolamento

**COMPETENZA**

Gestire l'accoglienza in alpeggio a scopo turistico e didattico

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di didattica  
Elementi di marketing turistico  
Elementi di storia e cultura e costume territoriale  
Nozioni di tecnica agrituristica  
Offerta turistica locale

**Abilità**

Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Sviluppare attività didattiche a carattere tecnico-pratico  
Utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## 1.12 ADDETTO ALL'ESBOSCO VIA TERRA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto all'esbosco via terra svolge attività di concentramento del legname ed esbosco mediante l'impiego di trattore e verricello forestale o macchine dedicate, rimorchio applicato al trattore e movimentazione del legname per mezzo di gru forestali. È in grado di utilizzare in sicurezza il trattore o la motrice dedicata sia lungo le strade forestali che lungo le piste forestali temporanee e di procedere all'esbosco del legname via terra mediante trasporto diretto (uso del rimorchio) o attraverso lo strascico diretto e indiretto (uso del verricello). È in possesso di specifica abilitazione ex art. 73, comma 5 del D.Lgs 81/2008. È in grado di organizzare il lavoro di esbosco in modo da garantire la sicurezza degli operatori e l'efficienza del processo produttivo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la sua attività in ambito agro-forestale autonomamente o in qualità di dipendente per imprese boschive, imprese agricole, consorzi forestali, comunità montane, enti pubblici.

#### Collocazione organizzativa

Generalmente opera in squadra con altri operatori forestali interfacciandosi con il tecnico forestale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6210 - Lavoratori forestali ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.4.1 - Lavoratori forestali specializzati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

0210 - Silvicoltura e altre attività forestali

### COMPETENZA

Utilizzare il trattore a ruote e a cingoli senza attrezzatura

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali  
 Categorie di trattori e caratteristiche generali e specifiche  
 Dispositivi di protezione individuale specifici  
 Dispositivi di comando e sicurezza  
 Componenti principali del trattore: struttura portante, organi di trasmissione ecc.  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

#### Abilità

Applicare tecniche di identificazione dei dispositivi di comando e loro funzionamento  
 Applicare tecniche controllo visivo e funzionale del trattore prima del suo utilizzo  
 Applicare tecniche di analisi e valutazione dei rischi più ricorrenti nell'utilizzo dei trattori  
 Applicare tecniche di guida del trattore a ruote o a cingoli su strada, strada forestale, piste di esbosco  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro

**COMPETENZA**

Utilizzare attrezzature accoppiate al trattore

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Dispositivi di accoppiamento e azionamento delle macchine operatrici  
Dispositivi di protezione individuale specifici  
Dispositivi di comando e sicurezza  
Elementi di elettrotecnica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori  
Principali attrezzature da accoppiare al trattore  
Principi di meccanizzazione forestale

**Abilità**

Utilizzare tecniche di manovra di accoppiamento di attrezzature portate, semi-portate e trainate  
Applicare tecniche di guida con rimorchio a uno e due assi  
Applicare tecniche di guida del trattore in condizioni di carico anteriore, posteriore e laterale  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro

**COMPETENZA**

Effettuare l'esbosco via terra

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Norme di sicurezza per l'esbosco con trattore e verricello  
Nozioni sulle caratteristiche tecniche di funi, carrucole di rinvio, catene  
Metodologie di lavoro con una o due persone addette all'esbosco  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori  
Valutazione dei rischi connessi all'esbosco

**Abilità**

Applicare procedure di organizzazione del cantiere di esbosco  
Applicare tecniche di guida del trattore forestale  
Applicare tecniche di strascico diretto ed indiretto del legname  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare tecniche di preparazione del carico, aggancio, scarico e realizzazione delle cataste

## 1.13 ESPERTO NELLA CONDUZIONE IMPIANTI GRU A CAVO FORESTALI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto nella conduzione impianti gru a cavo forestali per l'esbosco del legname è in grado di progettare, dimensionare e tracciare linee di gru a cavo di tipo tradizionale o a stazione motrice mobile. È in grado di effettuare il montaggio della linea ed eseguire le operazioni di esbosco nel rispetto dei parametri di sicurezza previsti dalle norme di buona tecnica. Svolge attività di concentramento del legame ed esbosco mediante l'impiego di linee aeree sia a stazione fissa che a stazione motrice mobile. È in grado di organizzare il lavoro di esbosco in modo da garantire la sicurezza degli operatori e l'efficienza del processo produttivo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la sua attività in ambito agro-forestale autonomamente o in qualità di dipendente per imprese boschive, imprese agricole, consorzi forestali, comunità montane, enti pubblici.

#### Collocazione organizzativa

Generalmente opera in squadra con altri operatori forestali interfacciandosi con il tecnico forestale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6210 - Lavoratori forestali ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.4.1 - Lavoratori forestali specializzati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

0210 - Silvicultura e altre attività forestali

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione, il tracciamento e il dimensionamento delle linee di gru a cavo forestali

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa di riferimento per le linee di esbosco aeree  
Nozioni di calcolo dei carichi e dimensionamento degli ancoraggi

Materiali: carrucole, scarpe, brache, lacci e choker, funi e tamburi

#### Abilità

Applicare tecniche di progettazione della linea su supporto topografico

Applicare tecniche di tracciamento della linea con bussola-topografica

Applicare tecniche di costruzione del profilo e posizionamento dei cavalletti

Applicare tecniche di calcolo dei carichi e delle tensioni

Applicare tecniche di individuazione degli ancoraggi in base ai carichi

## COMPETENZA

Effettuare il montaggio della linea di gru a cavo forestale

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori  
Principali tipologie di argani fissi, torrette e carrelli  
Principali tipologie di cavalletti

### Abilità

Applicare tecniche per il posizionamento dell'argano o della stazione motrice mobile  
Applicare tecniche per l'ancoraggio della portante  
Applicare tecniche per il montaggio dei cavalletti  
Applicare tecniche per la messa in esercizio del carrello  
Applicare tecniche di tensionamento della fune  
Applicare tecniche di smontaggio  
Applicare tecniche di utilizzo delle taglie, del tirfor e del dinamometro  
Applicare tecniche di salita in pianta con i ramponi  
Applicare tecniche di impalmatura delle funi  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per montaggio e smontaggio parti componenti

## COMPETENZA

Effettuare l'esbosco con gru a cavo forestali

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Norme di sicurezza per l'esbosco con gru a cavo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori  
Elementi di valutazione dei rischi connessi all'esbosco  
Tecniche di manutenzione meccanica

### Abilità

Applicare procedure di organizzazione del cantiere di esbosco  
Applicare tecniche di preparazione del carico  
Applicare tecniche di concentramento con la gru a cavo  
Applicare tecniche di movimentazione del legname allo scarico  
Applicare tecniche di organizzazione del lavoro  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro

## 1.14 TECNICO PROGETTISTA DI SPAZI VERDI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico progettista di spazi verdi si occupa della progettazione di giardini, aree attrezzate e parchi pubblici e privati. Può essergli richiesta la supervisione alle operazioni di impianto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Tecnico progettista di spazi verdi può essere inserito in diverse tipologie di aziende quali: imprese specifiche (irrigazione, progettazione e realizzazione aree verdi), vivai, garden center.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2162 - Paesaggisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.2.1 - Architetti, pianificatori, paesaggisti e specialisti del recupero e della conservazione del territorio

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

711 – Attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione dei lavori di realizzazione di spazi verdi

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Disegno tecnico architettonico  
Elementi di architettura del paesaggio  
Elementi di contabilità dei costi  
Elementi di disciplina dei contratti  
Normativa sugli appalti pubblici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare metodologie per l'elaborazione delle gare d'appalto  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di redazione contratti di appalto lavori  
Applicare tecniche di elaborazione capitolati di appalto  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro

### COMPETENZA

Elaborare progetti per la realizzazione di spazi verdi

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Analisi e lettura del territorio  
Disegno tecnico architettonico  
Elementi di coltivazioni arboree  
Elementi di architettura del paesaggio  
Elementi di botanica ambientale e applicata  
Elementi di botanica sistematica  
Elementi di budgeting  
Elementi di chimica agraria  
Elementi di ecologia  
Elementi di matematica  
Fotointerpretazione ambientale e antropica  
Restauro ambientale  
Restauro dei Parchi e dei Giardini storici  
Storia del giardino e del paesaggio

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi del territorio nelle sue componenti ambientali e antropiche  
Applicare tecniche di analisi di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Applicare tecniche di progettazione del paesaggio e del territorio  
Applicare tecniche di progettazione dello spazio pubblico  
Applicare tecniche di rappresentazione e composizione del paesaggio  
Applicare tecniche di realizzazione progetti architettonici  
Applicare tecniche di vettorializzazione di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Utilizzare software disegno tecnico  
Utilizzare software rendering

## 2. PRODUZIONI ALIMENTARI



## PROFILI PROFESSIONALI

### 2.1 PANIFICATORE

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Panificatore si occupa della produzione del pane operando sull'intero processo della lavorazione dei prodotti da forno nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge la sua attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Dosa gli ingredienti secondo le ricette, impasta, cilindra, spezza e forma i vari tipi di pane, opera una corretta fermentazione della pasta ed infine presiede la loro cottura, applicando le tecniche di panificazione.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso forni di panificazione ed esercizi commerciali (reparti forneria della GDO).

##### Collocazione organizzativa

Il Panificatore lavora rispondendo al responsabile del forno o al capo reparto forneria, sia in esercizi di panetteria.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7512 - Panettieri, pastai e pasticceri

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.1.2 - Panettieri e pastai artigianali

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1071 - Produzione di pane; prodotti di pasticceria freschi

#### COMPETENZA

Effettuare l'impasto degli ingredienti per prodotti da forno

##### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
 Farine: trattamento e conservazione  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla lavorazione delle farine  
 Processo di impasto prodotti da forno  
 Prodotti da forno  
 Standard di qualità delle materie prime alimentari  
 Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari  
 Nozioni su allergeni e celiachia

##### Abilità

Applicare modalità di regolazione del processo di impasto  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
 Applicare tecniche di impasto per prodotti da forno  
 Utilizzare macchinari per impasto prodotti da forno  
 Utilizzare materie prime per impasti di prodotti da forno  
 Utilizzare strumenti di controllo acidità dell'impasto prodotto da forno  
 Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari  
 Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)

### COMPETENZA

Effettuare la cottura in forno

**Livello EQF: 2**

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Prodotti da forno  
Tecnologia impianti di cottura prodotti da forno

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo qualità prodotti da forno  
Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno  
Applicare tecniche di cottura dei prodotti da forno  
Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno

### COMPETENZA

Effettuare la fermentazione delle forme di impasto

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Principi della fermentazione controllata  
Processo di fermentazione panaria  
Prodotti da forno

#### Abilità

Applicare modalità di controllo e regolazione della pasta lievitata  
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo parametri per fermentazione prodotti da forno  
Applicare tecniche di fermentazione per prodotti da forno  
Utilizzare celle di lievitazione per prodotti da forno

### COMPETENZA

Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno

**Livello EQF: 2**

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Prodotti da forno

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare tecniche di modellatura dei prodotti da forno  
Utilizzare cilindratrice-spezzatrice per prodotti da forno  
Utilizzare macchinari di laminazione prodotti da forno  
Utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione dei prodotti da forno

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Macchinari ed impianti per prodotti da forno  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione prodotti da forno  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per prodotti da forno  
Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 2.2 PASTICCERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Pasticcere si occupa della produzione di pasticceria operando sull'intero processo della lavorazione dei prodotti da forno nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Dosa gli ingredienti secondo le ricette, impasta, forma e stampa i vari tipi di pasticceria ed infine presiede la loro cottura.

### ELEMENTI DI CONTESTO

**Ambito di riferimento**

Il Pasticcere esercita la propria attività presso laboratori di pasticceria ed esercizi commerciali (reparti forneria della GDO).

**Collocazione organizzativa**

Lavora rispondendo, di solito, al responsabile della pasticceria o al capo reparto forneria, sia in laboratori di pasticceria.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7512 - Panettieri, pastai e pasticciere

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.5.1.3 - Pasticciere, gelatai e conservieri artigianali

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

1071 - Produzione di pane; prodotti di pasticceria freschi

### COMPETENZA

Effettuare l'impasto degli ingredienti per prodotti da forno

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
 Farine: trattamento e conservazione  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla lavorazione delle farine  
 Processo di impasto prodotti da forno  
 Prodotti da forno  
 Standard di qualità delle materie prime alimentari  
 Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari  
 Nozioni su allergeni e celiachia

#### Abilità

Applicare modalità di regolazione del processo di impasto  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
 Applicare tecniche di impasto per prodotti da forno  
 Utilizzare macchinari per impasto prodotti da forno  
 Utilizzare materie prime per impasti di prodotti da forno  
 Utilizzare strumenti di controllo acidità dell'impasto prodotto da forno  
 Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari  
 Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)

### COMPETENZA

Effettuare la cottura in forno

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
 Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Prodotti da forno  
 Tecnologia impianti di cottura prodotti da forno

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di controllo qualità prodotti da forno  
 Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno  
 Applicare tecniche di cottura dei prodotti da forno  
 Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno

## COMPETENZA

Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Fisica  
Ingredienti per pasticceria e gelateria  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Processi di farcitura prodotti di pasticceria  
Prodotti da forno  
Tecniche di lavorazione pasticceria fresca e secca

### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare tecniche di decorazione prodotti da pasticceria  
Applicare tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria  
Utilizzare dispositivi per la farcitura prodotti da forno  
Utilizzare ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria  
Utilizzare macchinari per lavorazione creme e farciture prodotti di pasticceria  
Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari

## COMPETENZA

Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno

**Livello EQF: 2**

### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Prodotti da forno

### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare tecniche di modellatura dei prodotti da forno  
Utilizzare cilindratrice-spezzatrice per prodotti da forno  
Utilizzare macchinari di laminazione prodotti da forno  
Utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione dei prodotti da forno

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Macchinari ed impianti per prodotti da forno  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione prodotti da forno  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per prodotti da forno  
Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 2.3 TECNICO CONTROLLO QUALITÀ SETTORE ALIMENTARE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico controllo qualità del settore alimentare sviluppa la qualità di prodotto e di processo, coerentemente con il quadro normativo e legislativo vigente. Analizza i processi aziendali, individuandone le principali criticità rispetto alle quali definisce le linee di intervento. Monitora gli standard di qualità durante tutte le fasi del processo di produzione di una azienda del settore alimentare, a partire dall'acquisto della materia prima, fino al confezionamento. Può svolgere le seguenti attività: pianificare attività di controllo, analisi e procedure specifiche per valutare la qualità dei prodotti, ossia la loro rispondenza a normative o a quanto richiesto dal mercato; effettuare controlli e test, utilizzando appropriati strumenti di misura; verificare i fattori ed i processi che contribuiscono alla qualità finale del prodotto; verificare l'andamento dei prodotti dopo la distribuzione commerciale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Tecnico controllo qualità del settore alimentare lavora generalmente nell'ambito delle imprese dell'industria alimentare o dell'industria agricola.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3139 - Tecnici del controllo del processo di produzione non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.4 - Tecnici della produzione e preparazione alimentare

#### Attività Economiche ATECO

712 - Collaudi ed analisi tecniche

### COMPETENZA

Effettuare controllo qualità del prodotto alimentare

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di microbiologia degli alimenti  
 Elementi di chimica degli alimenti  
 Elementi di fisica degli alimenti (cottura, congelamento, surgelamento, sterilizzazione, liofilizzazione)  
 Metodi statistici per l'analisi dei dati  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Procedure di controllo qualità  
 Scienze e tecnologie alimentari  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari (materie prime, semilavorati e prodotti finiti)  
 Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari  
 Normativa sulla gestione degli allergeni  
 Certificazioni europee sulle produzioni alimentari (IFS, BRC)

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi microbiologica  
 Applicare metodiche di analisi chimica degli alimenti  
 Applicare metodiche di analisi fisica degli alimenti  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare tecniche di campionamento per analisi alimenti  
 Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica degli alimenti  
 Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi fisica degli alimenti  
 Utilizzare strumenti di reporting  
 Applicare metodiche per la gestione degli allergeni  
 Applicare procedure di certificazioni europee sulle produzioni alimentari (IFS, BRC)

## COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo alimentare

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Processi della filiera agro-alimentare  
Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi alimentari  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Normativa UNI EN ISO  
Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
Strumenti, macchinari, attrezzature e utensili dei processi produttivi alimentari  
Elementi di progettazione strutturale degli ambienti per la produzione alimentare  
Certificazioni europee sulle produzioni alimentari (IFS, BRC)

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare tecniche di rappresentazione dei processi (ricostruzione dei diagrammi di flusso dei processi produttivi)  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
Applicare metodologie controllo qualità (TQM, ECQUA)  
Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
Applicare procedure di controllo strutturale degli ambienti e di strumenti e macchinari per la produzione alimentare  
Utilizzare strumenti di reporting  
Applicare procedure di certificazioni europee sulle produzioni alimentari (IFS, BRC)

## 2.4 OPERATORE AL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari si occupa di confezionare prodotti alimentari per consentirne la conservazione, il trasporto e la vendita. Il confezionamento può comprendere diverse attività a seconda del tipo di prodotto da confezionare e del materiale utilizzato, quali: l'aggraffatura, l'imbottigliamento, la pastorizzazione, la sterilizzazione, l'etichettatura, la pallettizzazione, l'incellophanatura, ossia tutte quelle operazioni che servono a proteggere il prodotto e a preservarlo dal deterioramento.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari opera nei reparti di produzione delle aziende industriali ed artigianali del settore alimentare.

#### Collocazione organizzativa

Opera rispondendo al responsabile di reparto o al responsabile di linea; intrattiene relazioni organizzative con altri profili professionali operativi addetti alla produzione ed alla manutenzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8183 - Conduttori di macchine confezionatrici, per l'imbottigliamento ed etichettatrici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.8.1 - Operai addetti a macchine confezionatrici di prodotti industriali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8292 - Attività di imballaggio e confezionamento per conto terzi

### COMPETENZA

Effettuare il confezionamento dei prodotti alimentari

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Materiali per il confezionamento alimentare  
 Merceologia alimentare  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di confezionamento prodotti alimentari  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di avvio macchinari per il confezionamento di prodotti alimentari  
 Applicare procedure di regolazione macchinari per il confezionamento di prodotti alimentari  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Utilizzare dispositivi di controllo della produzione  
 Utilizzare macchinari per cellofanatura prodotti  
 Utilizzare macchinari per etichettatura prodotti  
 Utilizzare macchinari per il confezionamento prodotti alimentari  
 Utilizzare macchinari per pallettizzazione

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per il confezionamento dei prodotti alimentari

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Macchinari per il confezionamento prodotti alimentari  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Processi di confezionamento prodotti alimentari  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per il confezionamento prodotti alimentari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure per la pulizia di impianti meccanici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)



## 2.5 OPERATORE ALLA LAVORAZIONE DI FRUTTA E ORTAGGI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore alla lavorazione di frutta e ortaggi effettua la prima lavorazione di frutta e ortaggi, sovrintendendo al funzionamento di macchinari che consentono di ottenere un prodotto derivato da materie prime vegetali. Presidia gli impianti per lavaggio e mondatura, calibratura o sgusciatura, macchine affettatrici cubettatrici, defogliatrici, depicciolatrici o cavatorsoli. Il processo di lavorazione è organizzato in modo diverso a seconda della materia da lavorare (frutta fresca o secca, ortaggi, agrumi), del prodotto finale e del tipo di conservazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Operatore alla lavorazione di frutta e ortaggi opera presso aziende del settore della trasformazione alimentare industriali o artigiane.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al capo reparto; intrattiene relazioni organizzative con altri profili professionali operativi addette alla produzione, alla logistica ed alla manutenzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8160 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di alimenti ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.3.2.4 - Conduttori di macchinari per il trattamento e la conservazione della frutta, delle mandorle, delle verdure, dei legumi e del riso

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

10390 - Lavorazione e conservazione di frutta e di ortaggi (esclusi i succhi di frutta e di ortaggi)

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione frutta e ortaggi

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Macchinari ed impianti per prima lavorazione alimentare  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di prima lavorazione alimentare  
 Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di manutenzione preventiva su componenti elettrici di macchinari/impianti  
 Applicare procedure di regolazione macchinari/impianti per prima lavorazione alimentare  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## COMPETENZA

Effettuare la prima lavorazione di frutta e verdura

### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Materie prime vegetali  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Processi di prima lavorazione alimentare  
Standard di qualità dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare modalità di selezione materie prime vegetali non conformi agli standard  
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di avvio macchinari/impianti per prima lavorazione alimentare  
Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
Applicare procedure di regolazione macchinari/impianti per prima lavorazione alimentare  
Utilizzare dispositivi di controllo della produzione  
Utilizzare macchinari/impianti per prima lavorazione alimentare

## 2.6 OPERATORE ALLA LAVORAZIONE DELLO ZUCCHERO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore alla lavorazione dello zucchero opera nella produzione dello zucchero attraverso la lavorazione della barbabietola, conducendo impianti ad alto grado di automazione, dotati pannelli di controllo elettronici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera presso gli zuccherifici.

Collocazione organizzativa

Svolge l'attività rapportandosi con il responsabile di produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8160 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di alimenti ed assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.3.2.5 - Conduttori di macchinari per la produzione e la raffinazione dello zucchero

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

10810 - Produzione di zucchero

### COMPETENZA

Condurre impianti di raffinazione dello zucchero

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Materie prime vegetali  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processo di lavorazione dello zucchero  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari  
 Tecnologia impianti di lavorazione dello zucchero

#### Abilità

Applicare parametri per la raffinazione dello zucchero  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di avviamento impianti di lavorazione dello zucchero  
 Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
 Applicare procedure di regolazione impianti di lavorazione dello zucchero  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Condurre impianti di lavorazione dello zucchero  
 Utilizzare dispositivi di controllo della produzione

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria dell'impianto per la lavorazione dello zucchero

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di lavorazione dello zucchero  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria  
Tecnologia impianti di lavorazione dello zucchero

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione preventiva su componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di regolazione impianti di lavorazione dello zucchero  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 2.7 OPERATORE PRODUZIONE INDUSTRIALE PRODOTTI DA FORNO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore della produzione industriale di prodotti da forno garantisce la produzione industriale di prodotti da forno, attraverso la conduzione di impianti di cottura, nel rispetto delle norme alimentari e di igiene.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nelle aziende del settore alimentare.

Collocazione organizzativa

Lavora rispondendo al responsabile di reparto o al responsabile di produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8160 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di alimenti ed assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.3.2.9 - Conduttori di macchinari per la produzione di pasticceria e prodotti da forno

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

10720 - Produzione di fette biscottate, biscotti; prodotti di pasticceria conservati

### COMPETENZA

Effettuare la cottura in forno

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Prodotti da forno  
Tecnologia impianti di cottura prodotti da forno

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo qualità prodotti da forno  
Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno  
Applicare tecniche di cottura dei prodotti da forno  
Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione dei prodotti da forno

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Macchinari ed impianti per prodotti da forno  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione prodotti da forno  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per prodotti da forno  
Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno

### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Prodotti da forno

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare tecniche di modellatura dei prodotti da forno  
Utilizzare cilindratrice-spezzatrice per prodotti da forno  
Utilizzare macchinari di laminazione prodotti da forno  
Utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto

## 2.8 OPERATORE AL TRATTAMENTO IGIENICO DEL LATTE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore al trattamento igienico del latte garantisce la lavorazione del latte nelle diverse tipologie di prodotto (fresco intero, parzialmente scremato e scremato, latte a lunga conservazione, panna, ecc.) a partire dal latte conferito dalle aziende agricole nel rispetto delle norme alimentari e di igiene.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso centrali del latte o aziende alimentari di lavorazione del latte,

#### Collocazione organizzativa

L'Operatore al trattamento igienico del latte lavora prevalentemente rispondendo ad un responsabile di reparto. Si relaziona con l'operatore addetto al trasporto del latte fresco e quello della manutenzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8160 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di alimenti ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.3.1.3 - Operai addetti alla refrigerazione, trattamento igienico e prima trasformazione del latte

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1051 - Industria lattiero-casearia, trattamento igienico, conservazione del latte

### COMPETENZA

Effettuare il ricevimento del latte fresco

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processo produttivo lattiero-caseario  
 Prodotti lattiero-caseari  
 Standard di qualità delle materie prime alimentari  
 Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi microbiologica  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare tecniche di campionamento per analisi alimenti  
 Applicare tecniche di pesatura latte  
 Utilizzare impianti trasporto conservazione latte  
 Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari

### COMPETENZA

Effettuare la lavorazione del latte

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Elementi di igiene del lavoro  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processo produttivo lattiero-caseario  
 Prodotti lattiero-caseari  
 Tecnologie dei prodotti lattiero-caseari

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di controllo lavorazione del latte  
 Applicare procedure manuale HACCP per aziende del settore lattiero-caseario  
 Applicare procedure per la pastorizzazione del latte  
 Applicare procedure per la sterilizzazione del latte  
 Utilizzare impianti di pastorizzazione del latte  
 Utilizzare strumenti per la scrematura del latte  
 Utilizzare strumenti per microfiltrazione del latte

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione del latte

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Macchinari ed impianti per la lavorazione del latte  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione del latte  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per la lavorazione del latte  
Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)



## 2.9 GELATIERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gelatiere è in grado di produrre gelati, operando sull'intero processo di lavorazione nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Miscela, pastorizza, omogeneizza gli ingredienti secondo le ricette, effettua una corretta maturazione, gelatura ed indurimento del prodotto, applicando tecniche specifiche.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso laboratori artigianali per la produzione di gelati e gelaterie

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7512 - Panettieri, pastai e pasticciere

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.5.1.3 - Pasticciere, gelatai e conservieri artigianali

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

10520 - Produzione di gelati senza vendita diretta al pubblico

### COMPETENZA

Effettuare la gelatura

Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Merceologia alimentare  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Qualità e sicurezza microbiologica degli alimenti  
 Scienza e tecnologia del gelato artigianale  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi fisica degli alimenti  
 Applicare metodiche di analisi microbiologica  
 Applicare modalità di regolazione del processo di mantecazione del gelato  
 Applicare procedura di indurimento e conservazione del gelato  
 Applicare tecniche di mantecazione del gelato  
 Utilizzare macchinari per la lavorazione del gelato

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione dei gelati

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Macchinari ed impianti per produzione di gelati  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria  
 Processi di produzione del gelato

### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Applicare procedure di ripristino funzionamento di macchinari/impianti per la lavorazione dei gelati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
 Applicare procedure per la pulizia di impianti meccanici  
 Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## COMPETENZA

Effettuare la miscelazione delle materie prime per gelati

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Merceologia alimentare  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Qualità e sicurezza microbiologica degli alimenti  
 Scienza e tecnologia del gelato artigianale  
 Standard di qualità delle materie prime alimentari  
 Nozioni su allergeni e celiachia

### Abilità

Applicare modalità di controllo parametri di maturazione del gelato  
 Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
 Applicare tecniche di pastorizzazione del gelato  
 Utilizzare macchinari per la lavorazione del gelato  
 Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari  
 Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)

## 2.10 MACELLAIO INDUSTRIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Macellaio industriale è in grado di eseguire la macellazione di animali e la preparazione della carne in tagli per la vendita nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Effettua l'abbattimento, il dissanguamento, il disossamento fino alla sezione dei particolari tagli di carne, utilizzando strumenti ed attrezzature specifiche adeguatamente selezionate al tipo di carne e prodotto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Macellaio industriale opera presso industrie alimentari, supermercati, macellerie o mattatoi.

#### Collocazione organizzativa

Lavora prevalentemente rispondendo ad un responsabile di turno o di reparto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7511 - Macellai, pesciaioli ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.1.1 - Macellai, pesciaioli e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

10130 - Produzione di prodotti a base di carne (inclusa la carne di volatili)

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione delle carni

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normative sulla identificazione, abbattimento, lavorazione ed immissione sul mercato delle carni  
 Processo di lavorazione delle carni  
 Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
 Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## COMPETENZA

Effettuare la prima trasformazione delle carni

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne legati alle procedure di lavorazione  
Elementi di anatomia animale  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative sulla identificazione, abbattimento, lavorazione ed immissione sul mercato delle carni  
Processo di lavorazione delle carni  
Standard di qualità delle materie prime alimentari

### Abilità

Applicare procedure di controllo per la conservazione delle carni  
Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
Applicare tecniche di lavorazione delle carni  
Applicare tecniche di macellazione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la lavorazione delle carni

## COMPETENZA

Effettuare la seconda trasformazione delle carni

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne legati alle procedure di lavorazione  
Elementi di anatomia animale  
Merceologia della carne e dei prodotti a base di carne  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative sulla identificazione, abbattimento, lavorazione ed immissione sul mercato delle carni  
Processo di lavorazione delle carni  
Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari

### Abilità

Applicare parametri di controllo alterazioni organolettiche delle carni lavorate  
Applicare tecniche di seconda lavorazione dei tagli carni: tagli, cottura, spillatura, ecc.  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per trasformazione e conservazione prodotti a base di carne: celle frigorifere, isotermiche, forni  
Utilizzare strumenti di monitoraggio per la conservazione alimenti  
Utilizzare strumenti per la lavorazione delle carni

## 2.11 OPERATORE DELLE LAVORAZIONI CASEARIE (CASARO)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore delle lavorazioni casearie (casaro) è in grado di garantire la produzione di prodotti caseari freschi e stagionati, operando sull'intero processo di trasformazione del latte: pastorizzazione, cagliata, filatura, formazione e stagionatura, utilizzando metodologie e tecnologie specifiche nelle diverse fasi di lavorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso caseifici e imprese agricole.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7513 - Confezionatori caseari

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.5.1.5 - Artigiani ed operai specializzati delle lavorazioni casearie

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

1051 - Industria lattiero-casearia, trattamento igienico, conservazione del latte

### COMPETENZA

Effettuare il ricevimento del latte fresco

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processo produttivo lattiero-caseario  
 Prodotti lattiero-caseari  
 Standard di qualità delle materie prime alimentari  
 Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi microbiologica  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare tecniche di campionamento per analisi alimenti  
 Applicare tecniche di pesatura latte  
 Utilizzare impianti trasporto conservazione latte  
 Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione prodotti caseari

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Macchinari ed impianti per lavorazione prodotti caseari  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Processo produttivo lattiero-caseario  
 Prodotti lattiero-caseari  
 Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari ed impianti per lavorazione prodotti caseari  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
 Applicare programmi di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni casearie  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## COMPETENZA

Realizzare prodotti caseari freschi e stagionati

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Disciplinari di produzione di formaggi tipici (D.O.P , I.G.T. ecc.)  
Elementi di igiene del lavoro  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Processo produttivo lattiero-caseario  
Prodotti lattiero-caseari  
Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla lavorazione, stagionatura conservazione dei prodotti caseari  
Tecnologie dei prodotti lattiero-caseari

### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo lavorazione del latte  
Applicare procedure di controllo qualità prodotti caseari  
Applicare tecniche di cagliata prodotti caseari  
Applicare tecniche di lavorazione prodotti caseari  
Applicare tecniche di stagionatura prodotti caseari  
Utilizzare strumenti di misurazione della temperatura, umidità, grado di fermentazione per prodotti caseari  
Utilizzare strumenti per lavorazioni casearie (caldaie, spino..)

## 2.12 SALUMIERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Salumiere esegue la lavorazione di carni suine per la preparazione di salumi ed insaccati per la vendita nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Effettua l'abbattimento, il dissanguamento, il disossamento, il taglio, la macinazione, l'insaccamento e la stagionatura di carne suina, utilizzando strumenti ed attrezzature specifiche adeguatamente selezionate al tipo di prodotto e lavorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera presso industrie alimentari, supermercati o salumerie

Collocazione organizzativa

Il Salumiere lavora prevalentemente rispondendo ad un responsabile di turno o di reparto.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7511 - Macellai, pesciaioli ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.5.1.1 - Macellai, pesciaioli e professioni assimilate

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

10130 - Produzione di prodotti a base di carne (inclusa la carne di volatili)

### COMPETENZA

Effettuare la prima trasformazione delle carni suine

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne legati alle procedure di lavorazione  
Elementi di anatomia animale  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative sulla identificazione, abbattimento, lavorazione ed immissione sul mercato delle carni  
Processo di lavorazione delle carni  
Standard di qualità delle materie prime alimentari

#### Abilità

Applicare procedure di controllo per la conservazione delle carni  
Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di lavorazione delle carni  
Applicare tecniche di macellazione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la lavorazione delle carni

## COMPETENZA

Realizzare la lavorazione di salumi ed insaccati

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne legati alle procedure di lavorazione  
Elementi di anatomia animale  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative sulla identificazione, abbattimento, lavorazione ed immissione sul mercato delle carni  
Processi enzimatici e microbiologici della stagionatura del salame  
Processo di lavorazione delle carni  
Prodotti insaccati

### Abilità

Applicare procedure di controllo lavorazione di insaccati  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di lavorazione della carne suina  
Applicare tecniche di mondata della carne suina  
Applicare tecniche di rimozione delle muffe da insaccati  
Applicare tecniche di salatura prodotti da carne suina  
Applicare tecniche di stagionatura insaccati  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)



## 2.13 CIOCCOLATAIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Cioccolataio è in grado di produrre pasticceria o manufatti al cioccolato partendo dalla lavorazione del cacao, abbinando sapori e curando l'aspetto estetico dei prodotti nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Seleziona, raffina e tempera il cacao, dosa gli ingredienti secondo le ricette, impasta e forma i vari tipi di prodotti da pasticceria. Infine servono le capacità tecniche per svolgere al meglio operazioni come la raffinazione della pasta di cacao, il concaggio in una vasca per togliere gli acidi volatili, o la tempera, che serve per abbassare la temperatura della barra di cacao fino a un punto di cristallizzazione dei grassi, fino allo stampaggio e alla rifinitura finale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso laboratori di pasticceria ed imprese dolciarie.

#### Collocazione organizzativa

Il Cioccolataio risponde, di solito, al responsabile del laboratorio di pasticceria.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7512 - Panettieri, pastai e pasticciere

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.1.3 - Pasticciere, gelatai e conservieri artigianali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

10820 - Produzione di cacao in polvere, cioccolato, caramelle e confetterie

### COMPETENZA

Effettuare il temperaggio del cioccolato

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Cacao: caratteristiche e varietà  
Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla lavorazione del cioccolato  
Standard di qualità delle materie prime alimentari  
Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare modalità di regolazione del processo di temperaggio del cacao  
Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari  
Applicare tecniche di temperaggio del cacao  
Utilizzare macchinari per il temperaggio del cacao  
Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari  
Utilizzare strumenti per la lavorazione del cioccolato

### COMPETENZA

Effettuare la farcitura dei prodotti di cioccolato

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Ingredienti per pasticceria e gelateria  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Processi di farcitura prodotti di pasticceria  
Tecniche di lavorazione pasticceria al cioccolato

#### Abilità

Applicare tecniche di decorazione prodotti da pasticceria  
Applicare tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria  
Utilizzare dispositivi per la farcitura prodotti al cioccolato  
Utilizzare ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria  
Utilizzare macchinari per lavorazione creme e farciture prodotti di pasticceria  
Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari lavorazione dei prodotti al cioccolato

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Macchinari e strumenti per prodotti al cioccolato  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di impianti meccanici  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 2.14 CANTINIERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Cantiniere presiede le attività di cantina dal conferimento delle uve e dei mosti fino alla realizzazione del prodotto pronto per la fase di imbottigliamento, seguendo le indicazioni dell'enologo. Esegue e controlla le attività della produzione attraverso i pannelli elettronici degli impianti preposti alle varie fasi della lavorazione del vino.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Cantiniere è presente in medio e grandi imprese agricole e/o industriali del settore alimentare che si occupano della trasformazione delle uve proprie o altrui.

#### Collocazione organizzativa

Il Cantiniere segue le indicazioni dell'enologo e si raccorda con il responsabile di laboratorio e gli operatori di cantina.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7515 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e bevande

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.3.2.8 - Vinificatori industriali, birrai ed operai addetti a macchinari per la preparazione di liquori e bevande analcoliche e gassate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1102 - Produzione di vini da uve

### COMPETENZA

Effettuare il conferimento delle uve

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di fitopatologia  
Meccanizzazione viticola  
Microbiologia enologica  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa vitivinicola  
Tecnica viticola

#### Abilità

Applicare metodi di analisi qualitativa delle uve  
Applicare tecniche di controllo del mosto  
Utilizzare strumenti per miscelare le uve

### COMPETENZA

Effettuare l'imbottigliamento del vino

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Materiali per il confezionamento alimentare  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Processi di vinificazione  
Standard di qualità dei prodotti alimentari  
Tecniche confezionamento prodotti enologici  
Tecniche enologiche

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di monitoraggio produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Utilizzare macchinari per imbottigliamento  
Utilizzare strumenti per filtrare il vino

### COMPETENZA

Effettuare la vinificazione

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
 Meccanizzazione viticola  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Microbiologia enologica  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa vitivinicola  
 Processi di vinificazione  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari  
 Tecniche enologiche

#### Abilità

Applicare metodi di analisi qualitativa del vino  
 Applicare metodi di spumantizzazione  
 Applicare modalità di controllo della fermentazione alcolica  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di monitoraggio produzione  
 Applicare tecniche di analisi enologica  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Applicare tecniche di correzione del vino  
 Applicare tecniche di travaso  
 Utilizzare macchinari per la lavorazione del vino  
 Utilizzare strumenti per il controllo delle fermentazioni

### COMPETENZA

Effettuare controlli sul processo di trasformazione del vino

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Meccanizzazione viticola  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa vitivinicola  
 Processi di vinificazione  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari  
 Tecniche enologiche

#### Abilità

Applicare metodi di spumantizzazione  
 Applicare modalità di controllo della fermentazione alcolica  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Applicare tecniche di prelievo campioni  
 Applicare tecniche di travaso  
 Utilizzare macchinari per la lavorazione del vino

## 2.15 MANOVALE DI LINEA (IMBOTTIGLIAMENTO E CONFEZIONAMENTO)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento) esegue le fasi di imbottigliamento, etichettature e confezionamento delle bottiglie utilizzando macchinari automatici e garantendone la corretta funzionalità.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera sulle macchine del reparto imbottigliamento in medie e grandi imprese agricole e/o industriali del settore alimentare che si occupano della trasformazione delle uve proprie o altrui.

#### Collocazione organizzativa

L'attività è coordinata dal responsabile di linea di cui segue le indicazioni.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7515 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e bevande

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.3.2.8 - Vinificatori industriali, birrai ed operai addetti a macchinari per la preparazione di liquori e bevande analcoliche e gassate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1102 - Produzione di vini da uve

### COMPETENZA

Condurre i macchinari delle linee di imbottigliamento

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa vitivinicola  
 Processi di confezionamento prodotti alimentari  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari  
 Tecniche confezionamento prodotti enologici

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di avvio macchinari per il confezionamento di prodotti alimentari  
 Applicare procedure di regolazione macchinari per il confezionamento di prodotti alimentari  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Utilizzare dispositivi di controllo della produzione  
 Utilizzare macchinari per etichettatura prodotti  
 Utilizzare macchinari per imbottigliamento

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per il confezionamento dei prodotti alimentari

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Macchinari per il confezionamento prodotti alimentari  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Processi di confezionamento prodotti alimentari  
 Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per il confezionamento prodotti alimentari  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per la pulizia di impianti meccanici  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 2.16 TECNICO PER LA VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI AGRO-ALIMENTARI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari ha competenze di diagnostica alimentare e sulle criticità delle produzioni speciali (p.e. nutraceutica) e tipiche. Utilizza strumentazioni specifiche e tecniche di biologia molecolare e bioinformatica per garantire la sicurezza alimentare. Inoltre, offre consulenza specializzata sulle diverse fasi del processo e svolge attività di orientamento per gli agricoltori fornendo un supporto tecnico nelle valutazioni e decisioni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Ha le competenze per operare in ambito privato (aziende della filiera agro-alimentare con la mansione di controllo della qualità, salvaguardia della sicurezza alimentare e valorizzazione della tipicità delle produzioni), pubblico (enti di sviluppo agricolo o controllo agro-alimentare) nonché presso enti e organismi di controllo accreditati.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2132 - Agronomi, forestali e ittiologi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.3.1.3 - Agronomi e forestali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

74901 - Consulenza agraria

### COMPETENZA

Selezionare le tecniche di protocollo idonee per la valutazione del prodotto alimentare

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di biologia molecolare  
Elementi di genetica della produzione alimentare  
Elementi di genomica  
Elementi di proteomica  
Microbiologia agraria  
Scienze e tecnologie alimentari

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi di laboratorio  
Applicare tecniche di genomica  
Applicare tecniche di proteomica  
Applicare tecniche volte al miglioramento genetico dei prodotti alimentari  
Utilizzare macchinari per analisi di laboratorio

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dei sistemi e delle produzioni della filiera agro-alimentare

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di agraria  
Elementi di economia agraria  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa di riferimento  
Processi della filiera agro-alimentare  
Qualità e sicurezza microbiologica degli alimenti

#### Abilità

Applicare modalità di ispezione del sistema di produzione agricola  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
Utilizzare strumenti di reporting

**COMPETENZA**

Effettuare valutazioni scientifiche della produzione alimentare

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Disciplinari di produzione nell'agroalimentare  
Elementi di genetica della produzione alimentare  
Elementi di genomica  
Elementi di proteomica

**Abilità**

Applicare modalità di valutazione dei parametri delle analisi microbiologiche di laboratorio  
Applicare tecniche di rilevazione parametri strumentazione per analisi chimico-biologiche  
Utilizzare macchinari per analisi di laboratorio

**COMPETENZA**

Elaborare un progetto di sviluppo e innovazione tecnologica in ambito agroalimentare

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Certificazioni di qualità (DOC, DOP, DOCG, IGP, IGT, STG)  
Elementi di biologia molecolare  
Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
Inglese  
Normative CE sulle certificazioni nell'agroalimentare  
Qualità e sicurezza microbiologica degli alimenti

**Abilità**

Applicare modalità di ispezione del sistema di produzione agricola  
Applicare tecniche di aggiornamento sulle evoluzioni normative  
Applicare tecniche molecolari per la salvaguardia della sicurezza alimentare e valorizzazione delle produzioni tipiche

## 2.17 BIRRAIO ARTIGIANO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Birraio artigiano segue le attività del birrifico artigianale dalla ricezione e stoccaggio delle materie prime attraverso la gestione delle fasi di ammostamento, filtrazione e bollitura, fermentazione e maturazione, condizionamento e spedizione dei prodotti finiti (fusti e bottiglie). Effettua piccoli interventi di manutenzione ordinaria ed esegue controlli analitici di routine. Esegue e controlla le fasi del processo attraverso l'effettuazione dei controlli rapidi e mediante i pannelli di controllo elettronici degli impianti preposti alle varie fasi di produzione di mosto e birra finita.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il birraio artigiano opera in aziende di tipo artigianale di piccole e medie dimensioni che si occupano della produzione di birra in vario formato.

#### Collocazione organizzativa

Il birraio opera seguendo le indicazioni del Mastro Birraio e si raccorda con l'addetto al controllo qualità.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7515 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e bevande

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.3.2.8 - Vinificatori industriali, birrai ed operai addetti a macchinari per la preparazione di liquori e bevande analcoliche e gassate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1105 - Produzione birra

### COMPETENZA

Effettuare il condizionamento della birra

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di fisica dei fluidi  
Elementi di termodinamica  
Elementi di chimica dei processi  
Meccanica dell'imbottigliamento  
Materiali per il confezionamento  
Standard di qualità delle birre  
Tecniche di confezionamento della birra  
Filtrazione a farine fossili e a membrane (cartucce e cartoni)  
Carbonatazione forzata  
Tecniche di rifermentazione  
Dosaggio priming  
Normativa brassicola  
Procedure di controllo qualità

#### Abilità

Applicare i metodi analitici al mosto in fermentazione  
Applicare tecniche di gestione dei fluidi e loro movimentazione  
Utilizzare strumenti per la valutazione del prodotto da confezionare  
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di avvio macchinari per il confezionamento di prodotti alimentari  
Applicare procedure di regolazione macchinari per il confezionamento di prodotti alimentari  
Applicare tecniche di regolazione delle temperature di rifermentazione e stoccaggio  
Utilizzare dispositivi di controllo della produzione  
Utilizzare macchinari per l'etichettatura dei prodotti  
Utilizzare materiali per imbottigliamento  
Utilizzare macchinari per infustamento  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria di impianti e macchinari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione



## COMPETENZA

Gestire il processo di produzione del mosto

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di fisica dei fluidi  
Elementi di chimica dei processi  
Tecniche di analisi delle acque di ammostamento  
Profilo di ammostamento  
Processo di filtrazione del mosto  
Procedure di controllo qualità  
Metodi di lettura e valutazione di una ricetta

### Abilità

Applicare i metodi analitici al liquido in ammostamento  
Applicare procedure di gestione dei processi di ammostamento  
Utilizzare strumenti per la valutazione del processo  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare metodi di valutazione delle materie prime utilizzate  
Applicare procedure di regolazione definizione dei parametri del processo di produzione

## COMPETENZA

Gestire il processo di produzione della birra

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di fisica dei fluidi  
Elementi di termodinamica  
Elementi di chimica dei processi  
Elementi di microbiologia alimentare  
Standard di qualità dei prodotti alimentari  
Tecniche di fermentazione  
Meccanica del processo di fermentazione  
Tecniche di allontanamento del lievito  
Tecniche di recupero e propagazione dei lieviti  
Tecniche di lavaggio dei lieviti  
Fasi del processo di maturazione della birra  
Procedure di controllo qualità

### Abilità

Applicare i metodi analitici al prodotto in fermentazione  
Applicare procedure di gestione dei processi di fermentazione  
Applicare le tecniche analitiche per determinare la vitalità dei lieviti  
Applicare metodi di controllo temperatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare metodi per la filtrazione del prodotto finito  
Utilizzare gli strumenti per la valutazione del processo

### **3. ESTRAZIONE GAS, PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE**

## PROFILI PROFESSIONALI

### 3.1 MARMISTA

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Marmista si occupa della trasformazione del marmo; movimenta, taglia e lavora lastre/blocchi di materiale lapideo (marmi, graniti, ardesie, arenarie), cura la costruzione di finiture nuove per l'edilizia e di manufatti richiesti per numerose tipologie di utilizzo (es. altari per chiese, scalinate per luoghi pubblici, componenti per la pavimentazione e l'arredo). L'operatore interviene a livello esecutivo nel processo di produzione di manufatti e/o beni artistici con autonomia e responsabilità limitate alle procedure e metodiche tipiche della lavorazione del marmo. Svolge attività di ideazione, disegno, lavorazione e controllo finale del manufatto.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Il Marmista svolge la propria attività in aziende industriale o artigianali (lavorazione dei materiali lapidei).

Collocazione organizzativa

Si relaziona con i progettisti e con i committenti e, a seconda delle dimensioni d'impresa, con il responsabile della produzione

#### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7113 - Muratori in pietrame, tagliatori di pietre e cesellatori

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.1.2 - Tagliatori di pietre, scalpellini e marmisti

Attività Economiche ATECO

23 - Fabbricazione di altri prodotti della lavorazione di minerali non metalliferi

#### COMPETENZA

Realizzare bozzetti e disegni del manufatto lapideo

Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di geometria  
Materiali lapidei  
Elementi di disegno artistico  
Elementi di storia dell'arte  
Tipologie tipiche di manufatti lapidei  
Tecniche di disegno grafico di manufatti lapidei

##### Abilità

Utilizzare software disegno tecnico  
Applicare tecniche di disegno  
Applicare metodi per dimensionare il bozzetto del manufatto lapideo  
Applicare criteri per la scelta delle materie prime adatte al progetto di manufatto lapideo

## COMPETENZA

Effettuare la movimentazione e lavorazione di materiali lapidei

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Materiali lapidei  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione dei materiali lapidei  
 Prodotti per il trattamento dei materiali lapidei

### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare tecniche di lavorazione dei materiali lapidei  
 Applicare tecniche di smaltatura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare la macchina foratrice  
 Utilizzare la macchina sezionatrice  
 Utilizzare macchinari per la perforazione dei materiali lapidei  
 Utilizzare macchinari per la sagomatura dei blocchi/lastre lapidei  
 Utilizzare macchine lucidatrici  
 Utilizzare macchine per lastronatura dei materiali lapidei  
 Utilizzare strumenti per il taglio roccia, pietra e ardesia  
 Utilizzare strumenti per la sgrossatura dei blocchi/lastre lapidei

## COMPETENZA

Realizzare la costruzione di manufatti lapidei

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
 Materiali lapidei  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione dei materiali lapidei  
 Prodotti per il trattamento dei materiali lapidei

### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare tecniche di lavorazione dei materiali lapidei  
 Applicare tecniche di scultura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare la macchina foratrice  
 Utilizzare la macchina sezionatrice  
 Utilizzare macchinari per la perforazione dei materiali lapidei  
 Utilizzare macchinari per la sagomatura dei blocchi/lastre lapidei  
 Utilizzare macchine lucidatrici  
 Utilizzare strumenti di assemblaggio manufatti lapidei  
 Utilizzare strumenti di incisione  
 Utilizzare strumenti per la sgrossatura dei blocchi/lastre lapidei

## 4. CHIMICA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 4.1 OPERATORE PRODUZIONI CHIMICHE

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore produzioni chimiche interviene a livello esecutivo nel processo di produzione chimica. Svolge attività relative al trattamento, lavorazione e conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti chimici e ne controlla la conformità. Effettua la conduzione di macchinari ed impianti propri delle produzioni chimiche, di cui garantisce la manutenzione ordinaria.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività nelle aziende del settore chimico.

##### Collocazione organizzativa

Risponde di norma al responsabile di produzione.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8131 - Conduttori di impianti e macchinari per la fabbricazione di prodotti derivati dalla chimica

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.1.5.2 - Operatori di macchinari e di impianti per la chimica di base e la chimica fine

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

20 - Fabbricazione di prodotti chimici

#### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari utilizzati nelle lavorazioni chimiche

##### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Impianti chimici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di manutenzione ordinaria di macchinari per lavorazioni chimiche  
Processi produttivi del settore chimico

##### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti chimici  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari/impianti (chimica)  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di impianti chimici  
Applicare tecniche per la pulizia di macchinari e impianti (chimica)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la lavorazione materie prime e semilavorati chimici

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Processi produttivi del settore chimico  
 Caratteristiche e comportamento delle sostanze chimiche  
 Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per le lavorazioni chimiche  
 Tecniche di lavorazione e conservazione delle materie prime/semilavorati chimici  
 Tecniche per la conservazione dei prodotti chimici

**Abilità**

Applicare procedure per la selezione di materie prime/semilavorati chimici secondo quanto stabilito nelle schede tecniche  
 Applicare tecniche di miscelazione sostanze chimiche  
 Utilizzare strumenti di misurazione (temperatura, umidità, ecc.)  
 Applicare tecniche di preparazione e lavorazione dei prodotti chimici  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare il controllo dei semilavorati e prodotti chimici

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Processi produttivi del settore chimico  
 Caratteristiche e comportamento delle sostanze chimiche  
 Strumenti di controllo qualità prodotti chimici

**Abilità**

Utilizzare strumenti di misurazione (temperatura, umidità, ecc.)  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Applicare criteri per valutare la qualità visiva del semilavorato/prodotto chimico  
 Applicare tecniche per riconoscere difettosità del semilavorato/prodotto chimico rispetto alla relativa classificazione in uso presso l'azienda  
 Applicare procedure operative di controllo in conformità con il sistema di qualità aziendale predefinito  
 Utilizzare strumenti di controllo qualità prodotti chimici  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati

## 4.2 TECNICO PRODUZIONI CHIMICHE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico produzioni chimiche imposta, sulla base delle istruzioni ricevute, i parametri di impianti e macchinari per la lavorazione di prodotti chimici e verifica il corretto funzionamento degli stessi. In caso di malfunzionamenti interviene apportando eventuali modifiche all'impostazione dei parametri; trasmette le notizie e i dati relativi, comunicando le eventuali irregolarità nel funzionamento dell'impianto. Effettua il controllo sul processo di lavorazione chimica e sui prodotti per verificarne la rispondenza agli standard di qualità predefiniti. Effettua la messa in opera e la manutenzione dei macchinari ed impianti rispettando le norme di sicurezza per la manipolazione delle sostanze chimiche e per l'utilizzo degli impianti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività nelle aziende del settore chimico.

#### Collocazione organizzativa

Risponde di norma al responsabile di produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3133 - Tecnici del controllo di impianti per il trattamento chimico

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.4.1 - Tecnici della conduzione di impianti produttivi in continuo

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

20 - Fabbricazione di prodotti chimici

### COMPETENZA

Effettuare la messa in opera e manutenzione di macchinari ed impianti chimici

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica applicata alle macchine  
 Impianti chimici  
 Processi produttivi del settore chimico  
 Elementi di chimica industriale  
 Caratteristiche e comportamento delle sostanze chimiche  
 Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nella manipolazione di sostanze chimiche  
 Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per le lavorazioni chimiche  
 Tecniche di lavorazione e conservazione delle materie prime/semilavorati chimici

#### Abilità

Utilizzare strumenti di rilevazione anomalie nel funzionamento di impianti chimici  
 Applicare procedure di regolazione parametri dei macchinari di lavorazione chimica  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti chimici  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di impostazione parametri dei macchinari di lavorazione chimica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare schede tecniche di produzione



**COMPETENZA**

Effettuare l'impostazione del processo di lavorazione chimica

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche e comportamento delle sostanze chimiche  
Elementi di chimica industriale  
Impianti chimici  
Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nella manipolazione di sostanze chimiche  
Processi produttivi del settore chimico  
Tecniche di lavorazione e conservazione delle materie prime/semilavorati chimici

**Abilità**

Applicare tecniche di impostazione parametri dei macchinari di lavorazione chimica  
Utilizzare schede tecniche di produzione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare il controllo dei processi di lavorazione chimica

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Dispositivi di controllo del processo di trasformazione chimica  
Elementi di chimica industriale  
Processi produttivi del settore chimico  
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Caratteristiche e comportamento delle sostanze chimiche  
Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nella manipolazione di sostanze chimiche

**Abilità**

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di monitoraggio funzionamento dei macchinari di lavorazione chimica  
Applicare procedure di regolazione parametri dei macchinari di lavorazione chimica  
Applicare tecniche di test di prodotti chimici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di prelievo campioni per l'analisi chimica  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati  
Applicare tecniche di rilevazione parametri dei macchinari di lavorazione chimica

## 4.3 TECNICO CONTROLLO QUALITÀ CHIMICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico controllo qualità chimico è in grado di sviluppare la qualità di prodotto e di processo, coerentemente con il quadro normativo e legislativo vigente. Analizza i processi aziendali, individuandone le principali criticità rispetto alle quali definisce le linee di intervento. Monitorare gli standard di qualità durante tutte le fasi del processo di produzione di una azienda chimica, farmaceutica e cosmetica a partire dall'acquisto della materia prima, fino al confezionamento. Può svolgere le seguenti attività: pianificare attività di controllo, analisi e procedure specifiche per valutare la qualità dei prodotti, ossia la loro rispondenza a normative o a quanto richiesto dal mercato; effettuare controlli e test, utilizzando appropriati strumenti di misura; verificare i fattori ed i processi che contribuiscono alla qualità finale del prodotto; verificare l'andamento dei prodotti dopo la distribuzione commerciale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora generalmente nell'ambito delle imprese dell'industria farmaceutica, cosmetica e chimica.

#### Collocazione organizzativa

Opera in stabilimento e si interfaccia con tutti i reparti produttivi interagendo con le altre funzioni quali la produzione e l'ufficio tecnico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3122 - Supervisor di attività manifatturiere

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.3 - Tecnici della produzione manifatturiera

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

20 - Fabbricazione di prodotti chimici

### COMPETENZA

Definire il piano di qualità aziendale di un'azienda chimica

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa UNI EN ISO  
 Processi produttivi del settore chimico Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)

#### Abilità

Applicare metodologie controllo qualità (TQM, EQUA)  
 Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità  
 Applicare procedure per l'analisi delle criticità del processo produttivo  
 Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità

**COMPETENZA**

Effettuare controllo qualità del prodotto chimico

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Chimica farmaceutica  
Chimica industriale e tecnologica  
Elementi di biochimica  
Elementi di biologia  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi in laboratorio chimico  
Procedure di controllo qualità  
Tecniche di misura degli scostamenti

**Abilità**

Applicare metodiche di analisi chimica  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di analisi di laboratorio  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica

**COMPETENZA**

Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo chimico

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
Impianti chimici  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Procedure di controllo qualità

**Abilità**

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare tecniche di rappresentazione dei processi  
Utilizzare strumenti di reporting

## 4.4 TECNICO AREA REGOLATORIA (REGULATORY AFFAIRS)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico area regolatoria (Regulatory Affairs) gestisce le procedure e gli adempimenti burocratici relativi alla sperimentazione, alla produzione e alla commercializzazione di prodotti farmaceutici, cosmetici, erboristici e altre specialità. Raccoglie le informazioni relative agli adempimenti necessari alla sperimentazione, alla produzione e alla commercializzazione di prodotti farmaceutici, cosmetici, erboristici e altre specialità, tenendosi continuamente aggiornato sulla normativa di settore (comunitaria, nazionale e regionale). Organizza ed elabora le informazioni raccolte, le restituisce alle aree aziendali interessate, definendo modalità e tempi di trasmissione delle informazioni. Predisporre i dossier (quando necessario anche in lingua inglese), compila i moduli e presenta le richieste alle Autorità competenti secondo quanto previsto dalla normativa. Archivia e conserva i dossier e la documentazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno di aziende farmaceutiche, aziende cosmetiche, aziende di prodotti erboristici e di altre specialità (es. integratori alimentari).

#### Collocazione organizzativa

Per quanto riguarda i rapporti esterni all'azienda, si relaziona con il Ministero e con le altre autorità competenti (sia di livello nazionale, che di livello regionale). Relativamente ai rapporti interni, si relaziona con l'ufficio ricerca, con l'area marketing, con l'ufficio acquisti e con la produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3116 - Tecnici chimici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.3.1.2 - Farmacologi, batteriologi e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

21 - Fabbricazione di prodotti farmaceutici di base e di preparati farmaceutici

### COMPETENZA

Effettuare l'archiviazione di documenti

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di diritto amministrativo  
Normativa in materia di tutela della Privacy

#### Abilità

Applicare metodi di catalogazione  
Applicare procedure di archiviazione  
Applicare procedure di protocollazione documenti  
Applicare tecniche di classificazione documentale  
Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare software archiviazione dati

## COMPETENZA

Effettuare la produzione di informazioni sugli aspetti regolatori in ambito farmaceutico-erboristico

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di biochimica  
 Elementi di chimica farmaceutica  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Fasi e procedure della ricerca clinica  
 Mercato dei prodotti cosmetici  
 Mercato dei prodotti erboristici  
 Mercato dei prodotti farmaceutici  
 Normativa in materia sanitaria  
 Normative nazionali e comunitarie in materia di prodotti farmaceutici, cosmetici e di altre specialità  
 Processo produttivo di prodotti farmaceutici, cosmetici e altre specialità

### Abilità

Applicare procedure di comunicazione di informazioni giuridico-legali  
 Applicare tecniche di elaborazione report informativi  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

## COMPETENZA

Espletare pratiche burocratiche per la realizzazione di prodotti farmaceutici, cosmetici, erboristici e altre specialità

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Fasi e procedure della ricerca clinica  
 Inglese tecnico  
 Normativa in materia sanitaria  
 Normative nazionali e comunitarie in materia di prodotti farmaceutici, cosmetici e di altre specialità  
 Processo produttivo di prodotti farmaceutici, cosmetici e altre specialità

### Abilità

Applicare procedure amministrative per rilascio permessi, liberatorie, autorizzazioni  
 Applicare tecniche di traduzione scritta  
 Utilizzare la modulistica per la commercializzazione di nuove specialità chimico-farmaceutiche  
 Utilizzare la modulistica per la produzione di nuove specialità chimico-farmaceutiche  
 Utilizzare la modulistica per la registrazione di nuove specialità chimico-farmaceutiche  
 Utilizzare la modulistica per la sperimentazione chimico-farmaceutica

## 4.5 TOSSICOLOGO AMBIENTALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tossicologo ambientale esegue controlli chimici tossicologici, microbiologici per la tutela dell'ambiente industriale (acqua, aria, suolo) e della salute. Esegue analisi chimiche, microbiologiche ed eco-tossicologiche su ambiente e atmosfera (acque, rifiuti, suoli e rocce da scavo, terreni, aria). Svolge il monitoraggio delle acque, dell'aria, del suolo, degli alimenti, per rilevare eventuali sostanze contaminanti. Pianifica gli interventi di prevenzione ed educazione per la salute della popolazione in relazione agli aspetti tossicologici derivanti dall'inquinamento chimico e biologico.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare presso Centri di studio e di rilevazione tossicologica e ambientale; Enti preposti alla elaborazione di normative tecniche o alla certificazione di qualità; Strutture del Sistema Sanitario Nazionale; Industrie chimico-farmaceutiche, alimentari, cosmetiche, etc.; Università ed altri Enti di Ricerca pubblici e privati.

#### Collocazione organizzativa

Svolge la propria attività in strutture pubbliche o private, all'interno di un laboratorio di ricerca e progettazione. Se lavora in un laboratorio che offre servizi per le aziende, opera sotto le direttive del chimico responsabile del settore. Può operare all'interno del Servizio Qualità o alle dirette dipendenze del Direttore di Produzione. Collabora con i Servizi di Qualità del prodotto e del processo, con i tecnici ambientali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3116 - Tecnici chimici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.1.2 - Tecnici chimici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

721 - Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze naturali e dell'ingegneria

### COMPETENZA

Effettuare l'accettazione campioni da analizzare su ambiente e atmosfera

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Chimica analitica  
Chimica bioinorganica  
Chimica fisica  
Chimica generale e inorganica  
Chimica organica  
Elementi di biologia  
Elementi di biologia molecolare  
Elementi di chimica farmaceutica  
Elementi di ecologia  
Elementi di farmacologia  
Elementi di igiene applicata  
Elementi di microbiologia generale  
Elementi di patologia  
Elementi di tossicologia

#### Abilità

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare criteri di valutazione degli strumenti necessari per l'esecuzione di una analisi di laboratorio  
Applicare criteri di valutazione dei tempi di esecuzione di una analisi di laboratorio  
Applicare protocolli sistemi qualità aziendali  
Applicare tecniche di analisi di laboratorio  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica

**COMPETENZA**

Eseguire analisi chimiche, microbiologiche ed eco-tossicologiche su ambiente e atmosfera

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Chimica analitica  
 Chimica bioinorganica  
 Chimica fisica  
 Chimica generale e inorganica  
 Chimica organica  
 Elementi di biologia  
 Elementi di biologia molecolare  
 Elementi di chimica farmaceutica  
 Elementi di ecologia  
 Elementi di farmacologia  
 Elementi di igiene applicata  
 Elementi di microbiologia generale  
 Elementi di patologia  
 Elementi di tossicologia  
 Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi

**Abilità**

Applicare metodi di catalogazione  
 Applicare metodiche di analisi chimica  
 Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica  
 Applicare protocolli sistemi qualità aziendali  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
 Utilizzare componenti chimici  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica  
 Utilizzare strumenti di prelievo campioni per l'analisi chimica

**COMPETENZA**

Valutare le analisi chimiche, microbiologiche ed eco-tossicologiche su ambiente e atmosfera

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Chimica analitica  
 Chimica bioinorganica  
 Chimica fisica  
 Chimica generale e inorganica  
 Chimica organica  
 Elementi di biologia  
 Elementi di biologia molecolare  
 Elementi di chimica farmaceutica  
 Elementi di ecologia  
 Elementi di igiene applicata  
 Elementi di microbiologia generale  
 Elementi di patologia  
 Elementi di tossicologia  
 Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi

**Abilità**

Applicare metodi di catalogazione  
 Applicare procedure di rilevazione scostamenti  
 Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare tecniche di monitoraggio ambientale  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
 Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare software archiviazione dati

## 4.6 RESPONSABILE LABORATORIO DI MICROBIOLOGIA CONTROLLO QUALITÀ

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile laboratorio di microbiologia controllo qualità programma e fa eseguire analisi sistematiche e a campionamento sui prodotti e sulle materie prime del settore farmaceutico, segnalando eventuali anomalie al responsabile controllo qualità. Coordina le attività degli analisti di laboratorio sui controlli analitici di tipo microbiologico, prescritti dalle Farmacopee Nazionale ed Europea. Supervisiona le attività di laboratorio per garantisce il controllo microbiologico di materie prime, principi attivi e prodotti finiti farmaceutici. Opera affinché la fabbricazione dei prodotti sia eseguita in ottemperanza alle norme di buona fabbricazione (GMP, ISO) e alle direttive aziendale. Certifica la qualità delle materie prime impiegate e dei prodotti farmaceutici finiti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in: Industrie farmaceutiche, cosmetiche e dietetiche-alimentari; Strutture del Sistema Sanitario Nazionale; Centri di studio e rilevazione tossicologica e ambientale; Enti preposti alla elaborazione di normative tecniche o alla certificazione di qualità; Laboratori di biotecnologie applicate; Università ed altri Enti di Ricerca Pubblici e Privati.

#### Collocazione organizzativa

Può lavorare come dipendente o come libero professionista. Nel secondo caso, l'attività può essere esercitata individualmente o associandosi ad un centro di analisi. Per legge, un laboratorio di analisi deve essere diretto da un laureato specialista (medico, biologo o chimico).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 7

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2131 - Biologi, botanici, zoologi ed assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.4.1.4 - Laboratoristi e patologi clinici

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

21 - Fabbricazione di prodotti farmaceutici di base e di preparati farmaceutici

### COMPETENZA

Analizzare le esigenze programmatiche di produttività del farmaco da parte dell'azienda

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di programmazione della produzione  
Organizzazione delle aziende farmaceutiche  
Processo produttivo di prodotti farmaceutici, cosmetici e altre specialità

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dati di produzione  
Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche per la definizione degli standard di produzione e di controllo qualità  
Utilizzare software monitoraggio della produzione  
Utilizzare strumenti di programmazione produzione



## COMPETENZA

Effettuare la validazione dei risultati dei test di laboratorio microbiologico

**Livello EQF: 7**

### Conoscenze

Biologia applicata  
 Biologia farmaceutica  
 Biologia molecolare  
 Chimica farmaceutica  
 Citologia  
 Elementi di biochimica  
 Farmacologia  
 Genetica dei microrganismi  
 Microbiologia e igiene applicata ai farmaci ed alla produzione industriale  
 Microbiologia generale  
 Normativa Farmacopee Nazionale ed Europea  
 Normativa UNI EN ISO  
 Qualità e sicurezza microbiologica dei farmaci  
 Standard di qualità dei prodotti farmaceutici

### Abilità

Applicare metodiche di analisi biologiche  
 Applicare modalità di stesura documenti certificazione qualità del farmaco  
 Applicare modalità di valutazione dei parametri delle analisi microbiologiche di laboratorio  
 Applicare modalità di valutazione di buone pratiche di fabbricazione (GMP)  
 Applicare modalità di valutazione di buone pratiche di laboratorio (GLP)  
 Applicare protocolli sistemi qualità aziendali  
 Applicare tecniche di lettura di referti esami strumentali  
 Utilizzare macchinari per analisi di laboratorio  
 Utilizzare software archiviazione dati

## COMPETENZA

Pianificare le attività di laboratorio controllo qualità del farmaco (settore di microbiologia)

**Livello EQF: 7**

### Conoscenze

Biologia applicata  
 Biologia farmaceutica  
 Chimica farmaceutica  
 Citologia  
 Elementi di biochimica  
 Farmacologia  
 Metodologie di controllo della qualità  
 Microbiologia e igiene applicata ai farmaci ed alla produzione industriale  
 Microbiologia generale  
 Normativa Farmacopee Nazionale ed Europea  
 Normativa UNI EN ISO  
 Norme di buone pratiche di fabbricazione (GMP)  
 Norme di buone pratiche di laboratorio (GLP)  
 Qualità e sicurezza microbiologica dei farmaci

### Abilità

Applicare modalità di prescrizione di test qualità di laboratorio microbiologico  
 Applicare modalità di valutazione dei parametri delle analisi microbiologiche di laboratorio  
 Applicare procedure per la sicurezza dei dati  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di lettura di referti esami strumentali  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di rilevazione parametri strumentazione per analisi chimico-biologiche

## 4.7 STAMPATORE MATERIE PLASTICHE

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Stampatore materie plastiche è in grado di condurre macchinari e impianti per lo stampaggio di articoli in plastica destinati a vari usi (domestico, industriale, arredo ecc.) a partire dalla documentazione tecnica predisposta (schede di lavorazione). Si occupa della preparazione del materiale da sottoporre a lavorazione, della impostazione del ciclo di lavoro sulla pressa e dello stampaggio. Verifica la conformità del prodotto eseguito agli standard definiti, provvedendo all'eventuale rifinitura tramite l'utilizzo di appositi attrezzi. Cura la manutenzione ordinaria dei macchinari e degli attrezzi che utilizza.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nell'ambito di imprese di lavorazione e produzione di articoli in plastica.

Collocazione organizzativa

Risponde normalmente al capo reparto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8142 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di articoli in plastica

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.3.3 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di articoli in plastica e assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

222 - Fabbricazione di articoli in materie plastiche

### COMPETENZA

Controllare le fasi di lavorazione della pressa per lo stampaggio della plastica

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Elementi di elettromeccanica  
Elementi di tecnologia delle materie plastiche  
Pressa per stampaggio materie plastiche  
Processi di lavorazione materie plastiche

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di monitoraggio funzionamento presse per stampaggio materie plastiche  
Applicare procedure di regolazione parametri presse per stampaggio materie plastiche  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria di presse per lo stampaggio di materie plastiche

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di elettromeccanica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Presse per stampaggio materie plastiche  
 Processi di lavorazione materie plastiche

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari/impianti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
 Applicare procedure per la pulizia di macchinari e impianti  
 Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
 Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare l'attrezzaggio di presse per lo stampaggio di materie plastiche

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di chimica delle materie plastiche  
 Elementi di disegno tecnico  
 Elementi di elettromeccanica  
 Elementi di meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Presse per stampaggio materie plastiche  
 Stampi per la lavorazione delle materie plastiche

**Abilità**

Applicare procedure di alimentazione impianti/macchinari  
 Applicare procedure di regolazione parametri presse per stampaggio materie plastiche  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di miscelazione materie prime per produzioni articoli in plastica  
 Applicare tecniche di montaggio/smontaggio attrezzi macchine utensili  
 Applicare tecniche di scarico di presse per stampaggio materie plastiche  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 4.8 SPECIALISTA IN RICERCA BIOMEDICA

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Specialista in ricerca biomedica programma e svolge progetti di ricerca nel campo della biomedicina e della farmacologia. Coordina le attività di ricerca fra gruppi intramurali e con gruppi esterni. Prepara dei rapporti sulle ricerche svolte che presenta con articoli su riviste scientifiche internazionali. E' in grado di presentare i risultati delle ricerche ai congressi nazionali ed internazionali e di relazionarsi con esperti e professionisti del settore medico e farmaceutico.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso istituti di ricerca pubblici e privati, Università, in strutture del Sistema Sanitario Nazionale o per l'industria farmaceutica, chimica, cosmetica e alimentare-dietetica. In particolare può operare presso enti preposti alla elaborazione di normative tecniche o alla certificazione di qualità, laboratori di biotecnologie applicate, centri di studio e rilevazione tossicologica e ambientale.

#### Collocazione organizzativa

Opera come esperto alle dipendenze di Enti di ricerca ed Università.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 8

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2212 - Medici specialisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.3.1.2 - Farmacologi, batteriologi e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

721 - Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze naturali e dell'ingegneria

### COMPETENZA

Effettuare la messa a punto degli strumenti statistici per la ricerca clinica

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di progettazione dei database  
 Norme di Buona Pratica Clinica (nazionali e internazionali)  
 Procedure di archiviazione dati  
 Metodologie della ricerca quantitativa  
 Statistica descrittiva  
 Statistica inferenziale  
 Tecniche di rilevazione dei dati  
 Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)

#### Abilità

Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)  
 Applicare tecniche di costruzione di questionari di indagine  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
 Utilizzare software gestione di database  
 Utilizzare software per l'informatizzazione dei questionari di indagine

**COMPETENZA**

Eeguire dei progetti di ricerca in campo biomedico

**Livello EQF: 8****Conoscenze**

Elementi di biochimica  
 Elementi di biofisica  
 Elementi di biologia molecolare  
 Elementi di farmacologia  
 Elementi di tossicologia  
 Organizzazione di un laboratorio di biomedicina  
 Tossicologia dell'ambiente

**Abilità**

Applicare metodi per realizzare culture cellulari  
 Applicare tecniche di analisi del metabolismo  
 Applicare tecniche di analisi dell'immagine di immagine nella ricerca biomedica sperimentale  
 Applicare tecniche di base di biologia molecolare  
 Applicare tecniche di farmacocinetica in vivo  
 Applicare tecniche di separazione di macromolecole  
 Applicare tecniche immunoistologiche  
 Applicare tecniche istologiche  
 Applicare test di citotossicità  
 Utilizzare la strumentazione di laboratorio per la ricerca biomedica (spettrometria di massa, spettrofotometria, spettrofotofluorimetria, centrifugazione, ultracentrifugazione, microscopia ottica, in fluorescenza ed elettronica)  
 Utilizzare prodotti radioattivi per lo studio dei recettori

**COMPETENZA**

Redigere e presentare rapporti e articoli scientifici

**Livello EQF: 8****Conoscenze**

Inglese tecnico  
 Regole redazionali per i testi scientifici  
 Statistica descrittiva  
 Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione (ECDL Advanced)  
 Tecniche redazionali

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione orale  
 Applicare tecniche di presentazione di report di ricerca  
 Applicare tecniche di public speaking  
 Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
 Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali  
 Utilizzare software elaborazione testi

**COMPETENZA**

Effettuare la definizione del disegno statistico della ricerca clinica

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Fasi della ricerca clinica  
 Norme di Buona Pratica Clinica (nazionali e internazionali)  
 Principi etici della ricerca clinica  
 Scienze biomediche  
 Statistica descrittiva  
 Statistica inferenziale  
 Statistica medica  
 Statistica sanitaria

**Abilità**

Applicare criteri di scelta delle unità di rilevazione  
 Applicare metodologie di ricerca quantitativa  
 Applicare tecniche di disegno campionario  
 Applicare tecniche di redazione di protocolli di ricerca

## 4.9 BIostatistico

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Biostatistico analizza e interpreta, dal punto di vista statistico, i risultati di studi osservazionali e sperimentali nel campo della ricerca biomedica. Partecipa alla stesura del protocollo di ricerca, definendo la dimensione del campione, i criteri di selezione delle unità campionarie, la composizione dei casi e dei controlli nel rispetto delle linee guida per la sperimentazione clinica. Predisporre gli strumenti per la raccolta dei dati clinici, elaborando la scheda di raccolta dati (cartacea e/o elettronica), predisponendo il database e definendo le procedure per i controlli di qualità su dati raccolti. Elabora ed analizza, dal punto di vista statistico, i dati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il profilo professionale del biostatistico non ha ancora ricevuto nel nostro Paese una definizione univocamente riconosciuta, né sul piano formale, né sul piano sostanziale. Gli ambiti occupazionali sono molteplici e diversi fra loro: le aziende farmaceutiche; le aziende ospedaliere; le aziende sanitarie locali; gli istituti di ricerca pubblici e privati (biologia e farmacologia).

#### Collocazione organizzativa

Nell'ambito delle aziende private risponde al Direttore della Ricerca Clinica, da cui riceve i principali input per il suo lavoro. Nello svolgimento del suo lavoro, che è essenzialmente di equipe, collabora con i medici sperimentatori, con i CRA e con i data manager.

### REFERENZIAMENTI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2120 - Matematici, attuari e statistici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.3 - Matematici e statistici e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

721 - Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze naturali e dell'ingegneria

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi statistica dei dati clinici

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Modelli statistici per le sperimentazioni cliniche  
Norme di Buona Pratica Clinica (nazionali e internazionali)  
Statistica descrittiva  
Statistica inferenziale

#### Abilità

Applicare modelli di analisi multivariata  
Applicare procedure di valutazione dell'evidenza in medicina  
Applicare tecniche di analisi database  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati

**COMPETENZA**

Effettuare la messa a punto degli strumenti statistici per la ricerca clinica

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di progettazione dei database  
Norme di Buona Pratica Clinica (nazionali e internazionali)  
Procedure di archiviazione dati  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Statistica descrittiva  
Statistica inferenziale  
Tecniche di rilevazione dei dati  
Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)

**Abilità**

Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)  
Applicare tecniche di costruzione di questionari di indagine  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Utilizzare software gestione di database  
Utilizzare software per l'informatizzazione dei questionari di indagine

**COMPETENZA**

Effettuare la definizione del disegno statistico della ricerca clinica

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Fasi della ricerca clinica  
Norme di Buona Pratica Clinica (nazionali e internazionali)  
Principi etici della ricerca clinica  
Scienze biomediche  
Statistica descrittiva  
Statistica inferenziale  
Statistica medica  
Statistica sanitaria

**Abilità**

Applicare criteri di scelta delle unità di rilevazione  
Applicare metodologie di ricerca quantitativa  
Applicare tecniche di disegno campionario  
Applicare tecniche di redazione di protocolli di ricerca

## **5. VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE**



## PROFILI PROFESSIONALI

### 5.1 OPERATORE DI LINEA IMPIANTI CERAMICI

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di linea impianti ceramici è in grado di attrezzare e condurre impianti/linee di produzione, controllando la qualità del prodotto in lavorazione.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Opera presso imprese di produzione prodotti in ceramica.

##### Collocazione organizzativa

Opera all'interno di stabilimenti produttivi di tipo industriale dove sono presenti impianti automatizzati per la realizzazione di tutte le fasi della produzione ceramica: macinazione, cottura, atomizzazione, pressatura, squadratura, smaltatura e selezione. Pertanto può essere addetto alla conduzione e controllo di una o più delle suddette fasi di lavorazione.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7321 - Addetti alla lavorazione della ceramica e assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.1.3.3 - Conduttori di impianti per la formatura di articoli in ceramica e terracotta

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

234 - Fabbricazione di altri prodotti in porcellana e in ceramica

#### COMPETENZA

Condurre impianti di produzione ceramica

##### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione prodotti in ceramica  
 Tecnologie di produzione ceramica  
 Strumenti di controllo automatizzato impianti produzione ceramica  
 Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di impianti ceramici

##### Abilità

Applicare procedure di monitoraggio funzionamento impianti ceramica  
 Applicare procedure di regolazione impianti ceramica  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare quadri elettrici di comando macchinari e impianti ceramica

## COMPETENZA

Approntare impianti di produzione ceramica

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione prodotti in ceramica  
Tecnologie di produzione ceramica  
Strumenti di controllo automatizzato impianti produzione ceramica  
Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di impianti ceramici

### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di regolazione impianti ceramica  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari/impianti  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di macchinari e impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare quadri elettrici di comando macchinari e impianti ceramica

## COMPETENZA

Controllare la qualità dei prodotti ceramici

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di chimica  
Materie prime ceramiche e loro utilizzo  
Classificazione ed identificazione difetti dei prodotti ceramici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di impianti ceramici

### Abilità

Utilizzare criteri per la valutazione della qualità visiva del prodotto ceramico  
Applicare metodi per l'identificazione delle cause della difettosità del prodotto ceramico  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Effettuare il trattamento delle materie prime ceramiche

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di chimica  
Materie prime ceramiche e loro utilizzo  
Smalti e additivi per produzioni ceramiche  
Processi di lavorazione prodotti in ceramica  
Tecnologie di produzione ceramica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di impianti ceramici

### Abilità

Applicare tecniche per la valutazione delle materie prime in ingresso  
Applicare le indicazioni delle schede tecniche per la composizione degli impasti ceramici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare quadri elettrici di comando macchinari e impianti ceramica

## 5.2 OPERATORE DELLA CENTRALE DI BETONAGGIO (CALCESTRUZZO)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore della centrale di betonaggio è preposto alla conduzione degli impianti per la produzione del calcestruzzo. Il processo, completamente automatizzato, viene gestito tramite un computer che restituisce le informazioni sulle diverse fasi di produzione; l'Operatore di centrale utilizza il quadro di controllo, avvia la produzione e interviene, se necessario, interrompendo il processo o modificando i parametri di conduzione. Controlla, inoltre, le materie prime in arrivo; gestisce le consegne giornaliere in base al piano di produzione; contatta elettricisti e meccanici in caso di guasti o malfunzionamento degli impianti..

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso gli stabilimenti di produzione del calcestruzzo..

#### Collocazione organizzativa

Risponde al responsabile dell'impianto. Nella sua attività si relaziona con i fornitori di materie prime, con clienti e trasportatori per le consegne giornaliere, con Meccanici, Elettricisti, Manutentori per la gestione degli impianti, con i Tecnici di laboratorio..

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8114 - Conduttori di macchinari per prodotti di cemento, pietra e altri minerali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.1.2 - Operai addetti a macchinari per la produzione di manufatti in cemento e assimilati

#### Attività Economiche ATECO

23610 - Fabbricazione di prodotti in calcestruzzo per l'edilizia

### COMPETENZA

Condurre gli impianti per la produzione del calcestruzzo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di chimica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di informatica  
Elementi di meccanica Impianti per la produzione del calcestruzzo  
Materie prime per la produzione del calcestruzzo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di produzione del calcestruzzo

#### Abilità

Applicare procedure di monitoraggio funzionamento impianti per la produzione del calcestruzzo  
Applicare procedure di regolazione parametri macchinari e impianti per la produzione del calcestruzzo  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare quadri elettrici di comando macchinari e impianti per la produzione del calcestruzzo

### COMPETENZA

Effettuare il controllo delle materie prime in entrata

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Impianti per la produzione del calcestruzzo  
Materie prime per la produzione del calcestruzzo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di produzione del calcestruzzo

#### Abilità

Applicare metodi stoccaggio dei prodotti  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione delle consegne giornaliere del prodotto finito

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di chimica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di informatica  
Elementi di meccanica  
Impianti per la produzione del calcestruzzo  
Materie prime per la produzione del calcestruzzo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di produzione del calcestruzzo

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di programmazione delle consegne giornaliere  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare quadri elettrici di comando macchinari e impianti per la produzione del calcestruzzo

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria di macchinari e impianti utilizzati nella lavorazione/produzione di calcestruzzo

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Impianti per la produzione del calcestruzzo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di produzione del calcestruzzo

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari/impianti  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di macchinari e impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 5.3 OPERATORE DELLA SALA CENTRALE (CEMENTO)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore della sala centrale è preposto alla conduzione degli impianti per la produzione del cemento. Il processo è interamente automatizzato e viene gestito tramite computer che restituiscono le informazioni sulle diverse fasi di produzione; l'Operatore di centrale utilizza i quadri di controllo per la conduzione dei mulini e del forno; se necessario, interrompe i processi e/o modifica i parametri di conduzione. In caso di guasti o malfunzionamento degli impianti si rivolge ai capi reparto o agli esterni di sala per sollecitare la risoluzione del problema.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera presso stabilimenti di produzione del cemento

Collocazione organizzativa

Risponde gerarchicamente al responsabile della produzione. Nella sua attività si relaziona con i colleghi, con i capi reparto e con gli esterni di sala, con elettricisti, meccanici e manutentori in caso di guasti o malfunzionamenti degli impianti.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8114 - Conduttori di macchinari per prodotti di cemento, pietra e altri minerali

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.1.2 - Operai addetti a macchinari per la produzione di manufatti in cemento e assimilati

Attività Economiche ATECO

23610 - Fabbricazione di prodotti in calcestruzzo per l'edilizia

### COMPETENZA

Condurre impianti la produzione del cemento

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di informatica

Elementi di meccanica

Impianti per la produzione del cemento

Materie prime per la produzione del cemento

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Processo di produzione del cemento

#### Abilità

Applicare procedure di monitoraggio funzionamento impianti per la produzione del cemento

Applicare procedure di regolazione parametri macchinari e impianti per la produzione del cemento

Applicare procedure di sicurezza in produzione

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

Utilizzare quadri elettrici di comando macchinari e impianti per la produzione del cemento

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria di macchinari e impianti utilizzati nella lavorazione/produzione di cemento

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica

Elementi di elettrotecnica

Elementi di meccanica

Impianti per la produzione del cemento

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Processo di produzione del cemento

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari

Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica

Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari/impianti

Applicare procedure di sicurezza in produzione

Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate

Applicare procedure per la pulizia di macchinari e impianti

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 5.4 TECNICO DI AREA (CEMENTO/CALCESTRUZZO)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di area (cemento/calcestruzzo) è preposto, presso aziende produttrici di cemento e calcestruzzo, alla gestione e supervisione di tutti gli aspetti tecnici legati all'attività degli impianti localizzati nell'area geografica a lui affidata. Si occupa, per esempio, delle pratiche per autorizzazioni a livello comunale e regionale e della programmazione della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, compresa l'installazione di nuove componenti. A questo scopo, gestisce i rapporti con i fornitori locali e mantiene i contatti con i servizi tecnici aziendali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso aziende produttrici di cemento e/o calcestruzzo.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al dirigente della funzione di staff preposta ai servizi tecnici ("servizio tecnico centrale").

E' chiamato a collaborare con i responsabili degli impianti localizzati nella propria area, con i manutentori e in generale con i fornitori esterni di servizi tecnici. Si relaziona con gli uffici pubblici preposti al rilascio delle autorizzazioni necessarie per l'attività dei cementifici e/o delle centrali di betonaggio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3119 - Altri tecnici delle scienze fisiche e ingegneristiche non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.3 - Tecnici della produzione manifatturiera

#### Attività Economiche ATECO

236 - Fabbricazione di prodotti in calcestruzzo, cemento e gesso

### COMPETENZA

Effettuare la gestione delle pratiche autorizzatorie per l'attività dei cementifici/centrali di betonaggio

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Autorizzazioni e concessioni per l'apertura e la gestione degli impianti (cementifici/centrali di betonaggio)  
 Autorizzazioni per l'incenerimento dei rifiuti nei cementifici  
 Elementi di diritto amministrativo  
 Elementi di normative in materia di impatto ambientale delle produzioni  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla prevenzione dell'inquinamento nei siti industriali  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processo di produzione del calcestruzzo  
 Processo di produzione del cemento

#### Abilità

Applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica  
 Applicare procedure per pratiche autorizzatorie (cementifici/centrali di betonaggio)  
 Applicare tecniche di elaborazione report informativi  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

**COMPETENZA**

Effettuare la programmazione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti (cementifici/centrali di betonaggio)

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Disposizioni europee e nazionali sul contenimento delle emissioni inquinanti  
Impianti per la produzione del calcestruzzo  
Impianti per la produzione del cemento  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Procedure di manutenzione straordinaria impianti e macchinari  
Procedure di richiesta acquisto pezzi di ricambio  
Processo di produzione del calcestruzzo  
Processo di produzione del cemento

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica



107

## 5.5 TECNOLOGO DI LABORATORIO (CEMENTO/CALCESTRUZZO)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnologo di laboratorio è preposto al controllo delle materie prime per la produzione di cemento e/o calcestruzzo e alla verifica delle caratteristiche dei prodotti finiti. Le analisi condotte dal Tecnologo riguardano principalmente due ambiti: quello chimico (analisi di composizione, ottimizzazione delle "ricette" etc) e quello meccanico (resistenza dei prodotti finiti, rispetto dei requisiti delle norme nazionali ed europee). Il Tecnologo può anche, su richiesta del cliente, prestare assistenza presso i cantieri (prelievi di materiale, prove di resistenza etc).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso laboratori interni ad aziende produttrici di cemento e/o calcestruzzo.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al responsabile del laboratorio, o direttamente al responsabile di impianto se non è presente un profilo intermedio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3111 - Tecnici delle scienze chimiche e fisiche

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.1.2 - Tecnici chimici

#### Attività Economiche ATECO

23610 - Fabbricazione di prodotti in calcestruzzo per l'edilizia

### COMPETENZA

Effettuare analisi sperimentali per la produzione di nuove ricette (cemento/calcestruzzo)

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Chimica inorganica  
Elementi di informatica  
Geochimica  
Materie prime per la produzione del calcestruzzo  
Materie prime per la produzione del cemento  
Meccanica dei manufatti litici  
Meccanica del suolo  
Meccanica delle rocce  
Normativa in materia di certificazione dei materiali da costruzione  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di produzione del calcestruzzo  
Processo di produzione del cemento  
Prove di resistenza chimico-fisiche  
Sollecitazioni meccaniche e resistenza dei materiali  
Tecnologia dei materiali cementizi  
Trattamenti igro-termici dei materiali cementizi

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi chimica  
Applicare metodiche di misurazione meccanica  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica  
Applicare procedure di taratura strumenti per l'analisi chimica  
Applicare procedure di verifica dei materiali da costruzione  
Applicare tecniche per l'elaborazione di ricette sperimentali (cemento/calcestruzzo)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica  
Utilizzare strumenti di misurazione meccanica  
Utilizzare strumenti di prelievo campioni per l'analisi chimica



**COMPETENZA**

Effettuare il controllo delle materie prime per la produzione di cemento/calcestruzzo

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Chimica inorganica  
 Elementi di informatica  
 Geochimica  
 Materie prime per la produzione del calcestruzzo  
 Materie prime per la produzione del cemento  
 Meccanica del suolo  
 Meccanica delle rocce  
 Normativa in materia di certificazione dei materiali da costruzione  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Prove di resistenza chimico-fisiche  
 Sollecitazioni meccaniche e resistenza dei materiali

**Abilità**

Applicare metodiche di analisi chimica  
 Applicare metodiche di misurazione meccanica  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica  
 Applicare procedure di taratura strumenti per l'analisi chimica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica  
 Utilizzare strumenti di misurazione meccanica  
 Utilizzare strumenti di prelievo campioni per l'analisi chimica

**COMPETENZA**

Effettuare le prove chimiche e meccaniche sul prodotto finito (cemento/calcestruzzo)

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Chimica inorganica  
 Elementi di informatica  
 Geochimica  
 Materie prime per la produzione del calcestruzzo  
 Materie prime per la produzione del cemento  
 Meccanica dei manufatti litici  
 Meccanica del suolo  
 Meccanica delle rocce  
 Normativa in materia di certificazione dei materiali da costruzione  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processo di produzione del calcestruzzo  
 Processo di produzione del cemento  
 Prove di resistenza chimico-fisiche  
 Sollecitazioni meccaniche e resistenza dei materiali  
 Tecnologia dei materiali cementizi  
 Trattamenti igro-termici dei materiali cementizi

**Abilità**

Applicare metodiche di analisi chimica  
 Applicare metodiche di misurazione meccanica  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica  
 Applicare procedure di taratura strumenti per l'analisi chimica  
 Applicare procedure di verifica dei materiali da costruzione  
 Applicare tecniche per l'ottimizzazione delle ricette (cemento/calcestruzzo)  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica  
 Utilizzare strumenti di misurazione meccanica  
 Utilizzare strumenti di prelievo campioni per l'analisi chimica

## **6. MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA**

## PROFILI PROFESSIONALI

### 6.1 DISEGNATORE MECCANICO CAD-CAM

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Disegnatore meccanico CAD-CAM elabora i disegni tecnici di macchinari o parti di macchinari utilizzando appositi software CAD e cura la definizione delle schede tecniche di prodotto. Realizza lo sviluppo tecnico di dettaglio, individuandone le componenti costruttive e le relative soluzioni tecnologiche di produzione. I disegni possono essere utilizzati per la produzione dei pezzi e per manuali operativi con le specifiche di funzionamento del macchinario. Nello svolgimento del suo lavoro, il Disegnatore parte da schizzi o progetti di massima realizzati dal Progettista. Le schede tecniche, invece, vengono redatte a seguito della realizzazione del prototipo.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Opera all'interno di imprese meccaniche di dimensioni sia piccole che medio - grandi.

##### Collocazione organizzativa

Opera alle dirette dipendenze del Progettista o del Responsabile dell'ufficio tecnico. Si relaziona con il Responsabile della produzione e del reparto ricerca e sviluppo.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3118 - Disegnatori industriali

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.7 - Disegnatori industriali e professioni assimilate

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

711 - Attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici

#### COMPETENZA

Predisporre la documentazione tecnica funzionale alla fabbricazione di prodotti/componenti meccanici da realizzare

##### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Disegno tecnico  
Elementi di tecnologia meccanica  
Normativa sulla qualità, standard e criteri di riferimento per le lavorazioni meccaniche  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Sistemi CAM e metodologie di programmazione  
Sistemi e procedure di codifica e archiviazione della documentazione tecnica in impresa  
Tecnologia e proprietà dei materiali  
Tipologie di macchine utensili

##### Abilità

Applicare criteri di codifica componenti meccanici  
Applicare procedure per definire i parametri di lavorazione  
Applicare procedure per generare un programma CAM per la fabbricazione del pezzo meccanico  
Applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica  
Applicare procedure per la tradurre le specifiche geometriche e funzionali in distinta base  
Utilizzare software archiviazione dati

## COMPETENZA

Realizzare il disegno d'insieme e dei componenti del prototipo meccanico

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Disegno tecnico  
Elementi di disegno e metodi dell'ingegneria industriale  
Elementi di tecnologia meccanica  
Metodi di lavorazione su macchine utensili tradizionali ed a controllo numerico e a CNC  
Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale  
Processi di progettazione nell'area meccanica e produzione meccanica  
Tecnologia e proprietà dei materiali

### Abilità

Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti meccanici  
Applicare metodologie di progettazione meccanica  
Applicare tecniche di analisi non conformità funzionali dei componenti meccanici  
Applicare tecniche di disegno tecnico  
Utilizzare software disegno tecnico

## COMPETENZA

Effettuare le prove tecniche per validare le specifiche progettuali e costruttive del prodotto/componente

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Codici commerciali per simulazione (CFD – Computational Fluid Dynamics; FEM -Finite Element Method-, ecc.)  
Disegno meccanico  
Fluidodinamica  
Fondamenti geometrici di rappresentazione grafica  
Impianti industriali meccanici  
Processi di lavorazione meccanica  
Processi di progettazione nell'area meccanica e produzione meccanica  
Progettazione meccanica  
Scienza e tecnologia dei materiali  
Tecniche di modellizzazione matematica del prodotto in ambiente CAD  
Tecniche e sistemi di prototipazione virtuale

### Abilità

Applicare metodi della geometria proiettiva e descrittiva  
Applicare metodi di progettazione meccanica con sistemi  
Applicare modelli di azionamento, dinamica e controllo dei sistemi meccanici  
Applicare modelli di calcolo per strutture meccaniche  
Applicare modelli analitici del prodotto da realizzare  
Applicare procedure di prototipazione virtuale del prodotto  
Applicare tecniche di simulazione tridimensionale del processo  
Utilizzare software prototipazione virtuale CAD/CAE

## 6.2 MANOVRATORE IMPIANTI SIDERURGICI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Manovratore impianti siderurgici garantisce la produzione di lingotti, lamine, nastri e altri prodotti di prima trasformazione in metallo, a partire dalla fusione di minerali o rottami. Effettua il caricamento dei materiali di partenza negli appositi forni, imposta i parametri dei macchinari e segue il corretto funzionamento della lavorazione. Utilizza attrezzi e macchinari per la lavorazione dei metalli (cesoie, piegatrici, puntatrici, ecc.).

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in imprese dell'industria siderurgica.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8121 - Conduttori di impianti per la trasformazione dei metalli

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.1.2.1 - Fonditori, operatori di altoforno, di convertitori e di forni di raffinazione (siderurgia)

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

241 - Siderurgia

### COMPETENZA

Effettuare avviamento dei forni siderurgici

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di metallurgia meccanica  
Impianti siderurgici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnologia dei metalli

#### Abilità

Applicare procedure di alimentazione impianti/macchinari  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di prelievo campioni metallo fuso  
Applicare tecniche di regolazione parametri forni siderurgici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per carico/scarico merci

### COMPETENZA

Effettuare le operazioni di spillaggio del metallo fuso

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di metallurgia meccanica  
Impianti siderurgici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnologia dei metalli

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di regolazione parametri forni siderurgici  
Applicare tecniche di travaso del metallo fuso in stampi/condotti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di travaso del metallo fuso

## 6.3 INSTALLATORE E MANUTENTORE ELETTRICO ED ELETTRONICO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore e manutentore elettrico ed elettronico esegue operazioni di installazione e collaudo, di manutenzione elettrica ed elettronica (a carattere preventivo o su chiamata per guasto) e di assistenza, al fine di assicurare il corretto funzionamento dei macchinari/impianti e consentire il normale svolgimento delle attività di produzione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nell'ambito della produzione, in imprese di varia dimensione e appartenenti a settori diversi, che si avvalgono di macchinari e impianti elettromeccanici.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Capo reparto (nelle imprese di piccole dimensioni) o al Capo squadra di manutenzione/coordinatore squadra. Verso l'esterno, può interagire con le ditte fornitrici di ricambi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7412 - Installatori e riparatori di apparati elettromeccanici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.4.1 - Installatori e riparatori di apparati elettrici ed elettromeccanici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

28 - Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Effettuare l'assemblaggio e installazione di apparecchiature e componenti elettrici ed elettronici

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
Componentistica elettrica  
Elementi di disegno tecnico e meccanico  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di tecnologia meccanica  
Elementi di tecnologia pneumatica e oleodinamica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa tecnica per installazione impianti elettrici  
Strumenti e utensili per installazioni elettromeccaniche ed elettroniche  
Tecniche di assemblaggio e installazione di impianti elettrici ed elettronici  
Tecniche di collegamento scatole e derivazioni per impianti elettrici

#### Abilità

Applicare metodi di distribuzione carichi di tensione  
Applicare metodi di collaudo di materiali elettrico ed elettronico  
Applicare procedure di redazione del verbale di collaudo impianto elettrico ed elettronico  
Applicare procedure per la messa in sicurezza di impianti elettrici ed elettronici  
Applicare tecniche di assemblaggio/montaggio di apparati e impianti elettrici ed elettronici  
Applicare tecniche di collegamento scatole e derivazioni per impianti elettrici ed elettronici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici ed elettronici

**COMPETENZA**

Provvedere alla messa a punto e regolazione dei sistemi di comando e controllo di macchine e impianti

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Circuiti elettrici ed elettromeccanici  
Dispositivi elettrici ed elettronici  
Elementi di disegno tecnico e meccanico  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di tecnologia meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Principi di funzionamento della macchina  
Simbologia del disegno elettrico ed elettronico  
Tecniche di regolazione e taratura dei sistemi di comando e controllo  
Tecniche di intervento e/o sostituzione su apparecchiature elettrico-elettroniche

**Abilità**

Applicare procedure di controllo del sistema impianto elettrotecnico  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di regolazione e taratura del sistema impianto elettrotecnico  
Applicare tecniche per la risoluzione di eventuali anomalie di funzionamento  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri elettrici ed elettronici  
Utilizzare simulatori computerizzati per la verifica del sistema impianto

**COMPETENZA**

Effettuare il ripristino del funzionamento di macchinari/impianti in caso di guasti di componenti elettrici ed elettronici

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Circuiti elettrici ed elettromeccanici  
Dispositivi elettrici ed elettronici  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di tecnologia meccanica  
Metodologie per individuazione guasti  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Simbologia del disegno elettrico ed elettronico

**Abilità**

Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione elettrica  
Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche di diagnosi guasti componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche di ripristino operativo componenti elettrici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri elettrici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica

**COMPETENZA**

Provvedere alla manutenzione programmata di componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Circuiti elettrici ed elettromeccanici  
Dispositivi elettrici ed elettronici  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di tecnologia meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Simbologia del disegno elettrico ed elettronico

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione preventiva su componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione programmata componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione elettrica  
Applicare tecniche di testing elettrico su componenti di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri elettrici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica

## 6.4 INSTALLATORE E MANUTENTORE MECCANICO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore e manutentore meccanico esegue operazioni di installazione e collaudo, di manutenzione meccanica (a carattere preventivo o su chiamata per guasto) e di assistenza, al fine di assicurare il corretto funzionamento dei macchinari/impianti e consentire il normale svolgimento delle attività di produzione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nell'ambito della produzione, in imprese di varia dimensione e appartenenti a settori diversi, che si avvalgono di tecnologia meccanica.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Responsabile di reparto (nelle imprese di piccole dimensioni) o al Capo squadra della manutenzione. Verso l'esterno, può interagire con le ditte fornitrici di ricambi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7233 - Meccanici e riparatori di macchinari agricoli e industriali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.3.3 - Meccanici e montatori di macchinari industriali ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

28 - Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Effettuare l'assemblaggio di componenti e gruppi meccanici

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
 Disegno meccanico  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di tecnologia meccanica  
 Elementi di tecnologia pneumatica e oleodinamica  
 Elementi di meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organi meccanici di collegamento e di trasmissione  
 Strumenti e utensili per installazioni meccaniche  
 Tecniche di montaggio, allineamento e bloccaggio dei diversi componenti meccanici  
 Tolleranze geometriche, di accoppiamento e di allineamento  
 Tipologia di strumenti di misura e controllo

#### Abilità

Applicare modalità di assemblaggio macchinari, gruppi e sottogruppi  
 Applicare modalità di assemblaggio della componentistica elettromeccanica, pneumatica e oleodinamica  
 Applicare procedure di controllo conformità elementi metallici  
 Applicare procedure di controllo qualità  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare tecniche di correzione anomalie elementi non conformi  
 Applicare tecniche di montaggio metalli ed acciai  
 Applicare tecniche di saldatura metalli e leghe  
 Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare utensili per il montaggio meccanico



**COMPETENZA**

Provvedere alla messa a punto e regolazione di macchine e impianti

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Disegno meccanico  
 Elementi di impianti industriali meccanici  
 Elementi di meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Parametri di regolazione dei particolari meccanici  
 Principi di funzionamento della macchina  
 Tecniche di regolazione e taratura dei particolari meccanici  
 Tecniche di regolazione impianti pneumatici e oleodinamici  
 Tecniche di equilibratura e relative attrezzature  
 Tipologie di controlli e relativi strumenti

**Abilità**

Applicare procedure di controllo dimensionale, geometrico e funzionale (sincronismi, velocità, spinte, corse, rumorosità, vibrazioni, ecc.)  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di regolazione e taratura di particolari meccanici (cuscinetti, camme, frizioni, cinghie, ecc.)  
 Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica  
 Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Applicare tecniche di regolazione di impianti pneumatici e oleodinamici  
 Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di controllo e regolazione meccanica

**COMPETENZA**

Effettuare il ripristino del funzionamento di macchinari/impianti in caso di guasti di componenti meccanici

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Disegno meccanico  
 Elementi di impianti industriali meccanici  
 Elementi di meccanica  
 Metodologie per individuazione guasti  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

**Abilità**

Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica  
 Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Applicare tecniche di diagnosi guasti componenti meccaniche di macchinari/impianti  
 Applicare tecniche di riparazione componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Applicare tecniche di ripristino operativo componenti meccanici di macchinari  
 Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per lavorazioni meccaniche

**COMPETENZA**

Provvedere alla manutenzione programmata di componenti meccaniche di macchinari/impianti

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Disegno meccanico  
Elementi di impianti industriali meccanici  
Elementi di meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione preventiva su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione meccanica  
Applicare procedure per l'analisi termografica e/o vibrazionale dei componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche di testing meccanico su componenti di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri meccanici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 6.5 PROGETTISTA MECCANICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Progettista meccanico idea e sviluppa prodotti o componenti meccanici definendone le caratteristiche funzionali e tecniche. Ricepisce le richieste di nuovi prodotti o innovazioni di quelli esistenti; ne riconosce i possibili ambiti applicativi; identifica le caratteristiche tecnologiche ed economiche; valuta i costi del ciclo produttivo in termini di competitività; identifica i requisiti di messa in produzione del prodotto meccanico e le relative condizioni di fabbricazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nella progettazione all'interno di aziende meccaniche o di studi di progettazione.

#### Collocazione organizzativa

Opera alle dirette dipendenze del Responsabile della progettazione o, nelle aziende più piccole, del titolare. Si relaziona con i reparti ricerca e sviluppo, produzione e con il settore vendite.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2144 – Ingegneri meccanici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.1 – Ingegneri meccanici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

711 – Attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici

### COMPETENZA

Realizzare il progetto tecnico di un nuovo prodotto/componente meccanico

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di disegno e metodi dell'ingegneria industriale  
 Fondamenti geometrici di rappresentazione grafica  
 Impianti industriali meccanici  
 Metodi di lavorazione su macchine utensili tradizionali ed a controllo numerico e a CNC  
 Processi di lavorazione dei metalli  
 Progettazione meccanica  
 Scienza e tecnologia dei materiali  
 Tecnologia meccanica

#### Abilità

Applicare metodi della geometria proiettiva e descrittiva  
 Applicare metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti meccanici  
 Applicare metodi di progettazione meccanica con sistemi  
 Applicare modelli di azionamento, dinamica e controllo dei sistemi meccanici  
 Applicare modelli di calcolo per strutture meccaniche  
 Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
 Applicare tecniche di Project Management  
 Applicare tecniche di simulazione tridimensionale  
 Applicare tecniche per l'analisi conformità prodotto meccanico  
 Applicare tecniche per l'analisi funzionalità prodotto meccanico

**COMPETENZA**

Identificare le caratteristiche funzionali delle componenti da sviluppare e le relative connessioni

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di design di prodotto  
 Elementi di disegno e metodi dell'ingegneria industriale  
 Fondamenti geometrici di rappresentazione grafica  
 Impianti industriali meccanici  
 Normativa UNI EN ISO  
 Principi e modelli di integrazione tra funzioni aziendali per l'ottimizzazione delle prestazioni del prodotto  
 Principi e tecniche di Value analysis/Value engineering  
 Processi di lavorazione dei metalli  
 Progettazione meccanica  
 Scienza e tecnologia dei materiali  
 Tecnologia meccanica

**Abilità**

Applicare criteri di analisi dei requisiti di progetto  
 Applicare criteri di fattibilità economica  
 Applicare metodi della geometria proiettiva e descrittiva  
 Applicare metodi di definizione e valutazione delle caratteristiche funzionali del prodotto  
 Applicare metodologie DFX di ottimizzazione delle scelte di progettazione in riferimento all'intero ciclo di vita del prodotto  
 Applicare modelli di azionamento, dinamica e controllo dei sistemi meccanici  
 Applicare modelli di calcolo per strutture meccaniche  
 Applicare procedure per l'analisi di fattibilità prototipo meccanico  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di Project Management  
 Applicare tecniche di simulazione tridimensionale  
 Applicare tecniche per l'analisi Computer Aided Engineering (CAE)  
 Utilizzare software prototipazione virtuale CAD/CAE

**COMPETENZA**

Coordinare gruppi di operatori impegnati nella prototipazione virtuale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
 Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Organizzazione del lavoro

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di definizione di indicatori di raggiungimento degli obiettivi  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
 Applicare tecniche di Project management

## 6.6 OPERATORE AI TRATTAMENTI GALVANICI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore ai trattamenti galvanici esegue operazioni di galvanostegia (deposizione elettrochimica di uno strato sottile di un metallo o di una lega che modifica le proprietà di superficie del supporto) e galvanoplastica (o elettroformatura per preparare oggetti di forma particolarmente complessa mediante la deposizione elettrochimica di un metallo su una matrice in negativo), preparando i componenti meccanici per il bagno galvanico e verificando la qualità della lavorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in aziende meccaniche specializzate con diversi livelli di innovazione tecnologica del parco macchine. La tipologia degli impianti copre infatti uno spettro piuttosto ampio, andando da installazioni completamente automatizzate, ad altre in cui la maggior parte delle lavorazioni è effettuata direttamente dagli operatori. Il livello di automazione degli impianti è direttamente correlato alla sicurezza del processo: gli impianti automatici, infatti riducono le occasioni di errore umano e limitano i rischi a cui sono esposti gli operatori.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8122 – Addetti ai macchinari per finire, rivestire, placcare metalli e oggetti in metallo

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.2.1 – Finitori, operai dei rivestimenti metallici, della galvanoplastica e assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

2561 – Trattamento e rivestimento dei metalli

### COMPETENZA

Effettuare la preparazione della superficie dell'elemento da trattare

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
Diluenti e solventi  
Elementi di chimica industriale  
Materiali abrasivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo qualità superfici metalliche  
Applicare tecniche di decapaggio di superfici metalliche  
Applicare tecniche di elettropulitura di superfici metalliche  
Applicare tecniche di lucidatura superfici metalliche  
Applicare tecniche di sgrassatura di superfici metalliche  
Utilizzare attrezzature per la finitura meccanica dei metalli  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare sostanze chimiche per pulizia dei metalli

## COMPETENZA

Effettuare la preparazione delle diverse tipologie di bagni galvanici attraverso la corretta miscelazione dei componenti

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
 Caratteristiche degli agenti chimici che compongono la miscela  
 Diluenti e solventi  
 Elementi di chimica industriale  
 Elettrochimica  
 Fisica  
 Impianti galvanici  
 Normativa ambientale sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di galvanostegia  
 Processi galvanoplastici in genere (decorativi o protettivi)  
 Soluzioni per trattamenti galvanici

### Abilità

Applicare tecniche di preparazione di soluzioni galvaniche  
 Applicare procedure per formalizzazione ricetta bagno galvanico  
 Applicare metodiche di analisi chimica  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Eseguire l'elettrodeposizione con immersione nel bagno galvanico degli elementi da trattare

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Impianti galvanici  
 Normativa ambientale sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di galvanostegia  
 Processi galvanoplastici in genere (decorativi o protettivi)  
 Soluzioni per trattamenti galvanici

### Abilità

Applicare procedure di elettrodeposizione  
 Applicare procedure di monitoraggio del processo di elettrodeposizione  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di misurazione della placcatura  
 Applicare tecniche di rilevazione parametri impianti galvanici  
 Condurre impianti per lavorazioni galvaniche  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per la misurazione della placcatura

## 6.7 ATTREZZISTA MECCANICO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Attrezzista meccanico è in grado di attrezzare macchine utensili, impostando parametri e installando strumentazioni e accessori necessari alla lavorazione. Verifica lo stato delle macchine utensili ed esegue operazioni di manutenzione. Nel corso della propria attività, l'Attrezzista può anche provvedere alla riparazione di eventuali utensili danneggiati o usurati, al reperimento o alla costruzione di utensili nuovi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora in aziende metalmeccaniche di dimensioni piccole, medie o grandi, all'interno del reparto produzione.

Collocazione organizzativa

Risponde al Capo officina o al Responsabile di reparto.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7222 – Costruttori di utensili ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.2.2.3 – Attrezzisti di macchine utensili e professioni assimilate

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

28 – Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Effettuare attrezzaggio di macchine utensili

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
 Elementi di disegno meccanico  
 Elementi di elettromeccanica  
 Elementi di tecnologia meccanica  
 Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecnologia dei metalli

#### Abilità

Applicare metodi di posizionamento pezzi da lavorare nella macchina utensile  
 Applicare procedure di alimentazione impianti/macchinari  
 Applicare procedure di regolazione parametri macchine utensili  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di montaggio/smontaggio attrezzi macchine utensili  
 Applicare tecniche di scarico di macchine utensili  
 Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per montaggio/smontaggio attrezzi macchine utensili

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione di attrezzi e utensili meccanici

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione meccanici

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di attrezzi e utensili meccanici  
Applicare tecniche di riparazione componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

**COMPETENZA**

Realizzare attrezzi e utensili meccanici

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di disegno meccanico  
Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Elementi di tecnologia meccanica  
Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

**Abilità**

Applicare modalità di controllo degli utensili  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di lavorazione (foratura, tornitura, alesatura, fresatura, rettifica,...)  
Applicare tecniche di modellatura dei metalli  
Applicare tecniche di saldatura metalli e leghe  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per la lavorazione dei metalli  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri meccanici  
Utilizzare strumenti per lavorazioni meccaniche



## 6.8 CARPENTIERE IN METALLO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Carpentiere in metallo esegue la lavorazione di parti metalliche (lamierati, tubi tondi e quadri) fino all'assemblaggio al banco della struttura richiesta. La struttura in metallo realizzata può essere di medie e grandi dimensioni (es. piattaforme su cui vengono montate macchine utensili). Le principali operazioni che svolge sono: molatura, piegatura, foratura, saldatura e taglio del ferro sulla base della documentazione tecnica fornita, utilizzando macchinari da officina.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora in aziende meccaniche di piccole e medie dimensioni.

Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Capo squadra o al Responsabile di reparto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7214 – Carpentieri e montatori di carpenteria metallica

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.2.1.4 – Montatori di carpenteria metallica

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

2511 – Fabbricazione di strutture metalliche e di parti di strutture

### COMPETENZA

Eseguire assemblaggio tramite saldatura delle parti metalliche

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di metallurgia  
Macchinari per la lavorazione del ferro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnologia dei materiali saldabili

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di taratura di macchine saldatrici  
Applicare tecniche di saldatura metalli e leghe  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare procedure di controllo della tenuta dei materiali saldati  
Utilizzare strumenti per saldatura: saldatrice a filo, elettrica ad arco, TIG, laser, plasma, ossiacetilenica

### COMPETENZA

Eseguire il taglio del metallo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di disegno meccanico  
Macchinari per la lavorazione del ferro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di lavorazione dei metalli

#### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di taglio dei metalli  
Applicare tecniche di tracciatura del metallo  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per il taglio dei metalli

**COMPETENZA**

Eeguire la foratura del metallo

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di disegno meccanico  
Macchinari per la lavorazione del ferro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di lavorazione dei metalli

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di taratura di macchine punzonatrici  
Applicare tecniche di punzonatura dei metalli  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchina trapanatrice

**COMPETENZA**

Eeguire la piegatura del metallo

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di disegno meccanico  
Macchinari per la lavorazione del ferro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di lavorazione dei metalli

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di piegatura del metallo  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchina piegatrice

## 6.9 OPERATORE MACCHINE A CONTROLLO NUMERICO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore macchine a controllo numerico esegue la lavorazione, costruzione, assemblaggio o revisione di un pezzo meccanico, utilizzando macchine a controllo numerico in base alle informazioni tecniche contenute nei disegni predisposti, e secondo gli standard definiti per la produzione. Inoltre è in grado di attivare i macchinari industriali, controllarne il funzionamento e curarne la manutenzione di base.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in aziende appartenenti in prevalenza al settore meccanico, che si occupano della trasformazione di materiali grezzi o semilavorati in pezzi finiti.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Responsabile di reparto o al Capo squadra.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7222 – Costruttori di utensili ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.1.1 – Operai addetti a macchine utensili automatiche e semiautomatiche industriali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

28 – Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Eseguire attrezzaggio di macchine utensili a controllo numerico

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di disegno meccanico  
Elementi di elettromeccanica  
Elementi di tecnologia meccanica  
Macchine utensili a controllo numerico  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnologia dei metalli

#### Abilità

Applicare metodi di posizionamento pezzi da lavorare nella macchina utensile  
Applicare procedure di alimentazione impianti/macchinari  
Applicare procedure di regolazione parametri macchine utensili  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione utensili macchine a controllo numerico  
Applicare tecniche di montaggio/smontaggio attrezzi macchine utensili  
Applicare tecniche di scarico di macchine utensili  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Controllare le fasi di lavorazione della macchina a controllo numerico

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di disegno meccanico  
Elementi di tecnologia meccanica  
Macchine utensili a controllo numerico  
Procedure organizzative di controllo di produzione, qualità, manutenzione, reporting  
Processi di lavorazione meccanici  
Tecnologia dei metalli

### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di documentazione dei dati di produzione  
Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine utensili  
Applicare procedure di regolazione parametri macchine utensili  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine utensili a controllo numerico

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchine utensili a controllo numerico  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione meccanici

### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionalità di macchine utensili a controllo numerico  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di impianti meccanici  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 6.10 SALDATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Saldatore esegue processi di saldatura partendo da una fase di preparazione dei pezzi da saldare per arrivare alla rifinitura degli stessi. Legge i disegni tecnici e le istruzioni che accompagnano i pezzi ed eseguire la saldatura tradizionale o automatica. Applica le diverse tecniche di saldatura in base ai materiali da utilizzare.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in aziende meccaniche, all'interno del reparto produzione, ma lavora anche in cantieri edili, navali, officine ed imprese di diversi settori.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Responsabile di reparto o al Capo squadra.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7212 – Saldatori e tagliatori a fiamma

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.1.2 – Saldatori e tagliatori a fiamma

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

28 – Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Eseguire la saldatura di superfici metalliche con tecniche di base (a punto, a rotella, ad arco elettrico, ossiacetilenica)

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche degli elettrodi  
 Caratteristiche dei materiali di base e dei materiali di apporto  
 Elementi di disegno meccanico  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di metallurgia  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Sollecitazioni meccaniche e resistenza dei materiali  
 Saldatrici in corrente continua e alternata  
 Saldatrici ossiacetileniche  
 Tecniche di saldatura dei metalli  
 Tecnologia dei materiali saldabili

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di taratura di macchine saldatrici  
 Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS)  
 Applicare tecniche di ancoraggio di parti metalliche  
 Applicare tecniche di saldatura in piano, frontale, a soffitto o sopra testa  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare molle per saldatura acciaio  
 Utilizzare procedure di controllo della tenuta dei materiali saldati  
 Utilizzare strumenti per saldatura a punto, a rotella, ad arco elettrico, ossiacetilenica

### COMPETENZA

Eseguire la saldatura di superfici metalliche con tecniche complesse (saldatura a TIG, MIG, MAG, laser, plasma, saldobrasatura)

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Caratteristiche dei materiali di base e dei materiali di apporto  
Elementi di disegno meccanico  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di metallurgia  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Sollecitazioni meccaniche e resistenza dei materiali  
Saldatrici a gas (TIG, MIG, MAG), laser, plasma  
Tecniche di saldatura dei metalli  
Tecnologia dei materiali saldabili

#### Abilità

Applicare procedure di preparazione dei giunti di saldatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di taratura di macchine saldatrici  
Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS)  
Applicare tecniche di ancoraggio di parti metalliche  
Applicare tecniche di decapaggio dopo saldatura  
Applicare tecniche di saldatura in piano, frontale, a soffitto o sopra testa  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare procedure di controllo della tenuta dei materiali saldati  
Utilizzare strumenti per saldatura con tecniche complesse

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria di delle saldatrici e delle attrezzature per saldatura

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Saldatrici e strumenti per saldatura  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione meccanici

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionalità di saldatrici  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di macchinari e attrezzature  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Effettuare il controllo di qualità della saldatura

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di disegno meccanico  
Elementi di metallurgia  
Norma UNI EN 729 (requisiti di qualità per la saldatura)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Sollecitazioni meccaniche e resistenza dei materiali  
Saldatrici e strumenti per saldatura  
Tecniche di saldatura dei metalli  
Tecnologia dei materiali saldabili

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei difetti di saldatura  
Applicare procedure di controllo qualità per la saldatura  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati  
Applicare procedure Welding Procedure Specification (WPS)  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare procedure di controllo della tenuta dei materiali saldati  
Utilizzare strumenti di reporting

## 6.11 LIUTAIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Liutaio è in grado di costruire e riparare strumenti musicali ad arco (violini, viole, violoncelli) e/o a pizzico (chitarre, liuti, mandolini).

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora presso botteghe o laboratori artigianali.

Collocazione organizzativa

Può lavorare come dipendente, in proprio o come socio in imprese artigiane del settore.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7312 – Addetti alla costruzione e all'accordatura di strumenti musicali

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.1.3 – Artigiani ed operai addetti alla costruzione, al montaggio e all'accordatura di strumenti musicali

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

322 – Fabbricazione di strumenti musicali

### COMPETENZA

Costruire uno strumento musicale ad arco o a pizzico

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Caratteristiche degli incastri  
 Caratteristiche fisiche e chimiche del legno  
 Colle e vernici per strumenti musicali  
 Disegno tecnico di strumenti musicali  
 Elementi di acustica  
 Elementi di chimica  
 Elementi di geometria  
 Elementi di tecnologia dei materiali  
 Misure, rapporti e proporzioni di uno strumento musicale  
 Tecniche costruttive degli strumenti ad arco e a pizzico

##### Abilità

Applicare tecniche di incollaggio delle parti di strumenti musicali  
 Applicare tecniche di lavorazione delle parti di strumenti musicali (intaglio, scavo, intarsio, ecc.)  
 Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
 Applicare tecniche di rifinitura di strumenti musicali  
 Applicare tecniche di tracciatura delle parti di strumenti musicali  
 Applicare tecniche di verniciatura di strumenti musicali  
 Applicare tecniche per assemblaggio componenti strumenti musicali  
 Applicare tecniche per il taglio componenti strumenti musicali  
 Applicare tecniche per modellare componenti strumenti musicali  
 Utilizzare strumenti per la lavorazione strumenti musicali

## COMPETENZA

Progettare uno strumento musicale ad arco o a pizzico

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Disegno tecnico di strumenti musicali  
Elementi di acustica  
Elementi di geometria  
Elementi di tecnologia dei materiali  
Storia degli strumenti musicali  
Tecniche costruttive degli strumenti ad arco e a pizzico

### Abilità

Applicare tecniche di calcolo delle proporzioni di uno strumento musicale  
Applicare tecniche di disegno tecnico  
Applicare tecniche di progettazione di strumenti musicali  
Applicare tecniche di rappresentazione grafica di particolari di uno strumento musicale  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica

## COMPETENZA

Riparare uno strumento musicale

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Caratteristiche degli incastri  
Colle e vernici per strumenti musicali  
Disegno tecnico di strumenti musicali  
Elementi di acustica  
Storia degli strumenti musicali  
Tecniche costruttive degli strumenti ad arco e a pizzico

### Abilità

Applicare tecniche di incollaggio delle parti di strumenti musicali  
Applicare tecniche di lavorazione delle parti di strumenti musicali (intaglio, scavo, intarsio, ecc.)  
Applicare tecniche di manutenzione di strumenti musicali  
Applicare tecniche di rifinitura di strumenti musicali  
Applicare tecniche di verniciatura di strumenti musicali  
Applicare tecniche per assemblaggio componenti strumenti musicali  
Applicare tecniche per il taglio componenti strumenti musicali  
Applicare tecniche per modellare componenti strumenti musicali



## 6.12 OPERATORE ALLA PRODUZIONE DI ELETTROCATETERI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore alla produzione di elettrocateri garantisce la produzione di un'apparecchiatura biomedicale usata in chirurgia detta elettrocateri, che è l'elemento di connessione tra il muscolo cardiaco ed il pacemaker che interviene emettendo impulso elettrico secondo necessità. La produzione deve avvenire secondo procedure standard e si svolge principalmente utilizzando il microscopio, attraverso fasi di lavorazione e assemblaggio di alcune parti semilavorate quali: tubicini, raccordi in gomma, punta, connettore, filo irrigidimento.

Le fasi di lavoro sono:

- lavorazione della punta dell'elettrocateri (rendere porosa)
- stampaggio di alcune parti dell'elettrocateri in materiale silconico
- assemblaggio tramite incollaggio con adesivo silconico biomedicale e/o dilatazione con solvente.

Il prodotto finale è l'elettrocateri assemblato.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nelle imprese che realizzano microcomponentistica per il settore sanità, in locali a contaminazione particellare controllata (clean room) con abbigliamento di lavoro dedicato.

Collocazione organizzativa

Lavora all'interno dell'area produzione elettrocateri, fa riferimento al responsabile di reparto/laboratorio. L'attività si svolge in autonomia seppur in una postazione di lavoro inserita in locali con più addetti alla stessa mansione.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 4**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

8212 – Assemblatori di apparecchiature elettriche ed elettroniche

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

7.2.7.2 – Assemblatori e cablatori di apparecchiature elettriche

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

322 – Fabbricazione di strumenti musicali

### COMPETENZA

Effettuare l'assemblaggio dell'elettrocateri

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di chimica  
Elementi di igiene del lavoro  
Elementi di igiene personale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione componenti biomedicali

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di assemblaggio di componenti biomedicali  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica

## COMPETENZA

Effettuare la lavorazione della punta dell'elettrocattetero

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di chimica  
Elementi di igiene del lavoro  
Elementi di igiene personale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Pigmenti e acidi  
Processi di lavorazione componenti biomedicali  
Strumenti di precisione

### Abilità

Applicare metodi di controllo quali/quantitativo sui materiali in consegna  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare schede tecniche di prodotto  
Utilizzare sostanze chimiche  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica

## COMPETENZA

Effettuare lo stampaggio dei particolari dell'elettrocattetero

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione componenti biomedicali  
Prodotti chimici per applicazioni industriali (elastomeri, resine...)  
Tecniche di stampatura (per collaggio e per pressatura)

### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di taglio manuale  
Applicare tecniche di taglio pezza  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per stampaggio gomma siliconica  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica

## 6.13 CESELLATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Cesellatore è in grado di realizzare un oggetto di oreficeria sulla base di un disegno utilizzando le tecniche artistiche di sbalzo e di cesello. E' inoltre in grado di realizzare manualmente, su oggetti metallici duttili e prevalentemente nobili quali l'oro e l'argento ma anche su bronzo, ottone e rame, forme artistiche e decorazioni, per produrre oggettistica di vario tipo (vasellame, oggetti di arredo, sculture, nature morte, soggetti sacri, ecc). Lo sbalzo ed il cesello, antiche tecniche decorative dei metalli senza asportazione di materiale, sono adoperati quasi sempre in combinazione. Lo sbalzo, solitamente eseguito dalla parte dell'oggetto più nascosta alla vista, crea volumi attraverso una deformazione ottenuta con appositi ferri smussati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di un laboratorio, generalmente in imprese a carattere artigianale che producono oggetti artistici. Se è inserito in imprese più grandi e maggiormente strutturate, la sua attività è assimilabile al Prototipista che realizza il primo pezzo, destinato poi ad una produzione di serie.

#### Collocazione organizzativa

Risponde del proprio operato al titolare da cui riceve indicazioni sull'oggetto da realizzare. Si relaziona principalmente con il Tornitore che gli fornisce il semilavorato da cesellare, con il Martellatore al quale consegna il risultato del suo lavoro per eventuali successive lavorazioni. Può anche relazionarsi con clienti e rappresentanti insieme al titolare per la definizione dell'oggetto. Nelle aziende artigianali il Cesellatore lavora principalmente su pezzi unici mentre nelle grandi aziende opera su di un modello che verrà poi prodotto in serie.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7313 – Gioiellieri e orafi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.1.6 – Orafì, gioiellieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

3212 – Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi

### COMPETENZA

Eseguire la lavorazione a cesello

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Materiali per oreficeria  
Metalli nobili  
Processi di lavorazione dei metalli  
Processi di lavorazione dei metalli nobili  
Stili di lavorazione in oreficeria  
Tecniche di lavorazione oreficeria

#### Abilità

Applicare tecniche di modellatura dei metalli  
Applicare tecniche per la lavorazione a cesello  
Applicare tecniche per lavorazione artistica metalli  
Utilizzare utensili per lavorazione orafa

**COMPETENZA**

Eeguire la lavorazione a sbalzo

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Materiali per oreficeria  
Metalli nobili  
Processi di lavorazione dei metalli nobili  
Stili di lavorazione in oreficeria  
Tecniche di lavorazione oreficeria  
Tecnologia orafa

**Abilità**

Applicare tecniche di modellatura dei metalli  
Applicare tecniche per la lavorazione a sbalzo  
Applicare tecniche per lavorazione artistica metalli  
Utilizzare utensili per lavorazione orafa

## 6.14 INCASTONATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Incastonatore inserisce e fissa pietre preziose di diverso tipo in cavità appositamente predisposte, dette castoni, realizzate sulla struttura in metallo di un anello o gioiello. E' inoltre in grado di impreziosire ed abbellire con pietre preziose, semi-preziose o sintetiche, perle o coralli, ogni genere di gioielli come anelli, braccialetti, fermagli, orecchini, spille, collane, casse d'orologio o oggetti di lusso (accendini, penne, montature d'occhiali, ecc.).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Imprese di oreficeria, terzisti o laboratori artigiani che svolgono l'attività di incastonatura o incassatura di pietre preziose.

#### Collocazione organizzativa

All'interno di una azienda di incassatura risponde al responsabile del laboratorio o al titolare. Può relazionarsi con il fornitore da cui acquista pietre, semilavorati e montature.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7313 – Gioiellieri e orafi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.1.6 – Orafì, gioiellieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

3212 – Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi

### COMPETENZA

Incastonare pietre preziose su un gioiello

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Materiali per oreficeria  
Metalli nobili  
Pietre preziose  
Stili di lavorazione in oreficeria  
Tecniche di lavorazione oreficeria  
Tecnologia orafa

#### Abilità

Applicare tecniche per incassi su metallo oggetti di oreficeria  
Utilizzare utensili per lavorazione orafa

### COMPETENZA

Realizzare il castone per la posa delle pietre preziose

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Materiali per oreficeria  
Metalli nobili  
Pietre preziose  
Stili di lavorazione in oreficeria  
Tecniche di lavorazione oreficeria  
Tecnologia orafa

#### Abilità

Applicare tecniche per incassi su metallo oggetti di oreficeria  
Applicare tecniche per lavorazione artistica metalli  
Utilizzare utensili per lavorazione orafa

**COMPETENZA**

Rifinire un gioiello dopo l'incastonatura di pietre preziose

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Materiali per oreficeria  
Tecniche di lavorazione oreficeria  
Tecniche di rifinitura  
Tecnologia orafa

**Abilità**

Applicare tecniche per la rifinitura dell'incastonatura di pietre preziose  
Applicare tecniche per lavorazione artistica metalli  
Utilizzare utensili per lavorazione orafa

## 6.15 ORAFO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Orafo realizza manufatti o piccole serie di oggetti afferenti all'oreficeria a partire dall'ideazione, fino alla realizzazione del prodotto finito conciliando le esigenze di immagine con le caratteristiche tecniche del prodotto ed individuando le tecniche di costruzione idonee. Presidia l'intero processo produttivo, a partire dalla richiesta del mercato e/o del cliente, alla realizzazione di uno schizzo, del primo pezzo (prototipo), di una piccola serie (campionario) da sottoporre alle vendite o per l'acquisizione degli ordini, fino alla produzione dell'ordinato. L'attività orafa è considerata attività di artigianato artistico.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

E' un profilo artigianale che opera solitamente in piccole imprese del settore orafa ma può essere presente anche in imprese di più grandi dimensioni.

#### Collocazione organizzativa

L'Orafo organizza e coordina l'attività dei diversi profili professionali: il Modellista, il Montatore, l'Incisore, gli Addetti ai bagni galvanici e alla pulimentatura. Si rapporta con i profili del Fonditore, dell'Incassatore, del Montatore e dello Smaltatore, che nei contesti artigianali, sono fornitori esterni all'azienda. Interagisce con la rete vendita (rappresentanti) al fine di una maggiore comprensione delle esigenze del cliente finale. Se si occupa della vendita diretta presso un negozio si rapporta direttamente con i clienti di cui è il consulente per l'acquisto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7313 – Gioiellieri e orafi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.1.6 – Orafi, gioiellieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

3212 – Fabbricazione di oggetti di gioielleria e oreficeria e articoli connessi

### COMPETENZA

Ideare un prodotto di oreficeria

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Storia dell'arte della gioielleria, oreficeria  
 Mercato dei prodotti di oreficeria  
 Tecniche di modellatura e lavorazione orafa classica e moderna  
 Stili di lavorazione in oreficeria  
 Tendenze moda in gioielleria  
 Elementi di design nel settore dell'oreficeria  
 Materiali di uso comune per lavorazioni orafe  
 Materiale gemmologico  
 Metalli nobili

#### Abilità

Applicare tecniche di design  
 Applicare metodi di valutazione estetica del prodotto  
 Applicare tecniche di analisi sull'evoluzione dei gusti  
 Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
 Applicare tecniche di budgeting

### COMPETENZA

Realizzare una campionatura di prodotti di oreficeria

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Materiali di uso comune per lavorazioni orafe  
Metalli nobili  
Tecniche di lavorazione orafa classica e moderna  
Tecniche per l'igiene e la pulizia dei laboratori orafi

#### Abilità

Applicare tecniche per lavorazione artistica metalli  
Applicare tecniche per l'igiene e la pulizia dei laboratori orafi  
Utilizzare utensili per lavorazione orafa  
Utilizzare macchinari per sagomatura e lavorazione orafa

### COMPETENZA

Realizzare un gioiello pezzo unico

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di design dei gioielli  
Elementi di storia del gioiello  
Elementi base delle tecniche di prototipazione dei gioielli (es. ryneceros)  
Materiale gemmologico  
Materiali per oreficeria  
Metalli nobili  
Stili di lavorazione orafa  
Tecniche di lavorazione oreficeria  
Tecniche di rifinitone

#### Abilità

Applicare tecniche per incisione metallo per oreficeria  
Applicare tecniche per lavorazione artistica metalli  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecnica di modellazione a cera persa  
Applicare tecniche di incasso su metallo  
Applicare tecniche per il riconoscimento dei manufatti di oreficeria  
Applicare tecniche per l'igiene e la pulizia dei laboratori orafi  
Utilizzare macchinari e utensili per lavorazione orafa

### COMPETENZA

Effettuare la vendita al cliente di gioielli e prodotti di oreficeria

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di customer care  
Elementi di tecnica di lavorazione orafa  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Mercato dei prodotti di oreficeria  
Nozioni di qualità del servizio  
Sistemi di codificazione e prezziatura dei prodotti  
Stili di lavorazione orafa  
Tecniche promozionali

#### Abilità

Applicare tecniche di confezionamento merce  
Applicare tecniche di presentazione prodotti  
Applicare tecniche di vendita  
Applicare modalità di controllo antifurti  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di gestione cassa  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di stesura preventivi



## 6.16 TECNICO DELLA PRODUZIONE MECCANICA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico della produzione meccanica organizza, coordina e supervisiona l'attività di una officina meccanica, assicurando la realizzazione dei programmi di produzione stabiliti in termini di obiettivi di quantità, qualità, costo e livello di servizio. Il Tecnico della produzione meccanica fornisce anche un supporto tecnico, se necessario, intervenendo operativamente in prima persona e verificando costantemente che il lavoro venga svolto secondo le procedure di qualità e sicurezza. Compila quotidianamente i report che permetteranno all'azienda di verificare la qualità del servizio in termini di efficienza e produttività. Se lavora in un grande stabilimento, garantisce i necessari collegamenti con le strutture logistiche e tecniche dell'unità operativa e le altre strutture dello stabilimento stesso.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nell'ambito dei processi di produzione in ambiti industriali che possono essere molto diversificati.

#### Collocazione organizzativa

Negli stabilimenti di grandi dimensioni, riferisce al Responsabile della produzione ed è a capo di una unità operativa, interagisce con la funzione personale, per gli aspetti sia contrattuali e sindacali sia di sicurezza e igiene del lavoro, con la funzione tecnica e con la programmazione della produzione. Nell'ambito di imprese di piccole dimensioni risponde direttamente al proprietario o al gestore.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3115 – Tecnici meccanici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.1 – Tecnici meccanici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

28 – Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Predisporre i programmi operativi di produzione di una officina meccanica

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di contabilità industriale  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
 Macchine Utensili e Flexible Manufacturing System  
 Modelli di organizzazione della produzione e sistemi di programmazione  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione meccanici  
 Tecniche per l'analisi dei metodi di lavoro e la movimentazione interna dei materiali  
 Tecniche di definizione dei costi di produzione  
 Utensileria e sistemi di attrezzaggio

#### Abilità

Applicare procedure di definizione della configurazione del processo e delle aree di lavoro  
 Applicare procedure di definizione standard tempi e metodi di lavorazione  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di controllo di gestione  
 Applicare tecniche di ottimizzazione della produzione  
 Utilizzare software Project Management  
 Utilizzare strumenti di programmazione produzione  
 Utilizzare strumenti di reporting

## COMPETENZA

Effettuare la supervisione del personale addetto alla produzione

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Attrezzature e tecniche di posizionamento e fissaggio dei pezzi  
 Caratteristiche utensili, presetting, montaggio e posizionamento  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Parametri di lavorazione (velocità di taglio, avanzamento, profondità di passata)  
 Problematiche inerenti l'ottimizzazione dei tempi di attrezzaggio  
 Processi di lavorazione meccanici  
 Sistemi di programmazione CAD/CAM  
 Tipologia, funzionamento e campo di applicazione degli strumenti di misura e controllo

### Abilità

Applicare procedure di supervisione dell'esecuzione della prova di lavorazione  
 Applicare procedure di verifica della corretta messa in opera dei dispositivi e delle procedure di sicurezza  
 Applicare procedure di verifica della corretta predisposizione e attrezzaggio di macchine e impianti di produzione  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Applicare tecniche di supporto agli operatori nella corretta esecuzione delle operazioni di attrezzaggio delle macchine  
 Predisporre i programmi per i centri di lavoro attraverso l'utilizzo di sistemi CAD/CAM

## COMPETENZA

Assicurare l'avanzamento della produzione di una officina meccanica

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di controllo di gestione  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Metodologie e tecniche di schedulazione operativa  
 Modelli di organizzazione della produzione e sistemi di programmazione  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione meccanici  
 Sistemi aziendali di approvvigionamento e logistica  
 Tecniche di analisi dei fabbisogni e di disponibilità di capacità produttiva  
 Tecniche di elaborazione dei dati  
 Tecniche di misura degli scostamenti  
 Tecniche di rilevazione dei dati

### Abilità

Applicare metodologie di analisi del piano degli ordinativi da fabbricare  
 Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare procedure di analisi dati di produzione  
 Applicare procedure di monitoraggio produzione  
 Applicare procedure di regolazione/correzione della programmazione per conseguire gli obiettivi aziendali  
 Applicare procedure per l'analisi delle criticità del processo produttivo  
 Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni di materiali e della capacità produttiva  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Utilizzare dispositivi di controllo della produzione  
 Utilizzare software monitoraggio della produzione  
 Utilizzare strumenti di reporting

## COMPETENZA

Effettuare l'analisi delle prestazioni e il monitoraggio della qualità del processo produttivo

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Metodi di modellizzazione e analisi del comportamento dei sistemi dinamici  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Metodologie di misura delle grandezze rilevanti nella produzione industriale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Problematiche di controllo in contesti MTS (Make to Stock), ATO (Assembly to Order), MTO (Make to Order), ETO (Engineering to Order)  
Procedure per la raccolta sistematica dei dati  
Processi di lavorazione meccanici  
Tecniche di analisi ed elaborazione delle informazioni

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare metodologie di definizione indici di prestazione delle variabili chiave da controllare (quantità, tempi, costi)  
Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare procedure di monitoraggio per la misura delle grandezze rilevanti nella produzione industriale  
Applicare procedure di regolazione/correzione della programmazione per conseguire gli obiettivi aziendali  
Applicare tecniche di analisi degli scostamenti  
Applicare tecniche di collaudo macchinari  
Applicare tecniche di individuazione punti critici di controllo del processo produttivo  
Applicare tecniche di rappresentazione dei processi  
Utilizzare strumenti di reporting  
Utilizzare strumenti di rilevazione variabili chiave e relativi indici di prestazione

## 6.17 CARROZIERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Carrozziere sostituisce, ripara e ripristina parti di carrozzeria e telaio di veicoli in genere. Assicura l'eliminazione di difetti di lamiera e/o di verniciatura.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Carrozziere opera in piccole e medie imprese di autoriparazioni, centri di assistenza delle concessionarie e nei reparti di manutenzione veicoli in aziende private ed enti pubblici, ove siano presenti processi di stampaggio e assemblaggio di parti metalliche, e di verniciatura di parti a vista. Può lavorare anche in imprese piccole specializzate in riparazioni della carrozzeria di autoveicoli.

#### Collocazione organizzativa

Il carrozziere risponde al Capo reparto o Capo squadra; nelle piccole imprese specializzate può anche essere titolare e/o avere rapporti diretti con il cliente.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7231 – Meccanici e riparatori di veicoli a motore

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.1.8 – Lastroferratori

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

452 – Manutenzione e riparazione di autoveicoli

### COMPETENZA

Effettuare l'individuazione del danno o del difetto della carrozzeria

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Indici qualitativi di vernici e lamiere  
Normativa in materia di revisioni veicoli  
Normativa per l'attività nelle officine di autoriparazione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tipologie di difetti di carrozzeria  
Vernici

#### Abilità

Applicare modalità di documentazione dei difetti di carrozzeria  
Applicare modalità di rilievo delle difettosità funzionali ed estetiche della carrozzeria  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare tecniche di diagnosi difettosità funzionali ed estetiche della carrozzeria

### COMPETENZA

Effettuare la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata della carrozzeria del veicolo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Materiali per le riparazioni delle ammaccature di carrozzeria  
Normativa in materia di revisioni veicoli  
Normativa per l'attività nelle officine di autoriparazione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Prodotti per la verniciatura  
Vernici

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di correzione dei difetti di carrozzeria  
Applicare tecniche di smontaggio componenti della carrozzeria  
Utilizzare attrezzature per il montaggio di parti di carrozzeria  
Utilizzare attrezzature per riportare a registro parti di carrozzeria  
Utilizzare attrezzi per la rimozione delle imperfezioni  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare gli attrezzi per la carteggiatura  
Utilizzare schede tecniche di produzione  
Utilizzare strumenti per la verniciatura

## 6.18 GOMMISTA INSTALLATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gommista installatore è specializzato nella manutenzione, riparazione e sostituzione di ruote e pneumatici di veicoli in genere.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Il Gommista svolge la sua attività prevalentemente in officine per la riparazione dei pneumatici e nelle autorimesse.

Collocazione organizzativa

Risponde al suo datore di lavoro oppure, nel caso di officine grandi, ad un Capo officina. Se opera presso grandi impianti di distribuzione di carburante si raccorda con i colleghi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7231 – Meccanici e riparatori di veicoli a motore

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.2.3.1 – Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili e professioni assimilate

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

452 – Manutenzione e riparazione di autoveicoli

### COMPETENZA

Effettuare la convergenza delle ruote

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Equipaggiamento ruote di un veicolo  
Normativa per l'attività nelle officine di autoriparazione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare modalità di verifica assetto  
Applicare procedure di assetto ruote  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Utilizzare attrezzature per la convergenza e l'allineamento delle ruote  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare software per convergenza ruote  
Utilizzare strumenti di officina (mazza, cacciavite, chiave inglese)

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione dei pneumatici

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Diagnostica pneumatici autoveicoli  
Elementi di meccanica automobilistica  
Normativa per l'attività nelle officine di autoriparazione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure manutenzione pneumatici  
Strumenti per diagnostica pneumatici autoveicoli

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di riparazione pneumatici  
Applicare tecniche manutenzione pneumatici autoveicoli  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per manutenzione pneumatici autoveicoli

## 6.19 OROLOGIAIO RIPARATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Orologiaio riparatore è un tecnico specializzato esperto di micromeccanica e meccanica di precisione con una buona conoscenza dell'elettronica. Effettua, utilizzando l'adeguata strumentazione, la diagnosi e l'analisi del guasto/difetto dell'orologio, smonta e assembla movimenti di orologi di diversa tipologia, è in grado di intervenire e revisionare gli orologi meccanici, al quarzo, automatici e i cronografi; effettua la lucidatura (il ripristino estetico e funzionale) di casse e bracciali, esegue i test di controllo finali. Ha una specifica conoscenza tecnica dei marchi degli orologi. Svolge inoltre attività di consulenza al cliente, del magazzino ricambi e di verifica e controllo delle apparecchiature necessarie allo svolgimento dell'attività

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso aziende di settore di medie e grandi dimensioni o in laboratori artigianali, in centri assistenza altamente qualificati di varie marche, in centri di fornitura orologiaia e in negozi di gioielleria.

#### Collocazione organizzativa

Nelle aziende di piccole dimensioni generalmente si occupa della riparazione di orologi di diverse marche, mentre nelle aziende produttrici di orologi di grandi dimensioni si specializza sulla tipologia di orologi prodotti dalle stesse.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7311 - Addetti alla costruzione e riparazione di strumenti di precisione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.1.4 - Addetti alla costruzione e riparazione di orologi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

95.25 - Riparazione di orologi e di gioielli

### COMPETENZA

Effettuare la diagnosi del guasto o difetto dell'orologio

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di informatica  
Elementi di fisica  
Elementi di matematica  
Fondamenti di micromeccanica  
Fondamenti di elettrotecnica ed elettronica  
Terminologia specifica in lingua straniera  
Principi di funzionamento degli orologi meccanici, elettrici e al quarzo

#### Abilità

Applicare metodi di accertamento guasti/difetti dell'orologio  
Applicare tecniche di ricerca su Internet  
Applicare tecniche di consultazione della documentazione tecnica di settore  
Utilizzare pacchetti applicativi specifici

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione, la riparazione e/o la sostituzione di parti meccaniche e componenti e di un orologio

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di informatica  
Fondamenti di micromeccanica  
Materiali del settore orologeria  
Principi di funzionamento degli orologi meccanici, elettrici e al quarzo  
Terminologia specifica in lingua straniera  
Tecniche di lavorazione di componenti di orologi

#### Abilità

Applicare tecniche di sostituzione di componenti dell'orologio  
Applicare tecniche di consultazione della documentazione tecnica di settore  
Applicare tecniche di riparazione di orologi utilizzando pezzi standard  
Applicare tecniche di riparazione di orologi utilizzando pezzi adattati o fabbricati specificatamente  
Eseguire regolazioni di precisione  
Applicare tecniche di verifica del funzionamento

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria di utensili e macchinari per l'orologeria

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Macchine per l'orologeria  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Utensili per l'orologeria  
 Tecniche di pulitura

**Abilità**

Applicare procedure di controllo delle macchine  
 Applicare procedure di controllo degli utensili  
 Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
 Effettuare la pulizia delle macchine e degli utensili  
 Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro

**COMPETENZA**

Assistere il cliente in fase di ritiro e consegna dell'orologio

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di informatica  
 Tecniche di comunicazione  
 Terminologia specifica in lingua straniera  
 Principi di funzionamento degli orologi meccanici, elettrici e al quarzo

**Abilità**

Applicare procedure di gestione reclami  
 Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera  
 Applicare tecniche di presentazione del prodotto  
 Applicare tecniche di stesura preventivi  
 Utilizzare pacchetti applicativi specifici

## 6.20 INSTALLATORE E MANUTENTORE DI SISTEMI DI AUTOMAZIONE INDUSTRIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale garantisce il buon funzionamento delle risorse tecnologiche interne al luogo di lavoro. Esegue l'installazione e la manutenzione di componenti ed impianti robotizzati, intervenendo sulla parte meccanica, fluida ed elettrica della apparecchiature. Svolge tre tipi di intervento:

- messa in servizio di un sistema di automazione industriale robotizzato (intervento di messa in funzione dell'isola robotizzata...)
- una costante attività di manutenzione preventiva, attraverso la cura e l'assistenza tecnica degli impianti unita ad un continuo monitoraggio e controllo sul funzionamento dei macchinari, al fine di portare suggerimenti utili al miglioramento dell'intero sistema (individuazione delle cause che hanno provocato un guasto o un'anomalia, ricerca delle soluzioni migliori per eliminare cause ed eventuale ripetitività di guasti; ecc.)
- una manutenzione di pronto intervento, al fine di risolvere guasti, ripristinando il normale funzionamento (sostituzione di elementi o parti di una macchina, interventi di modificazione e ripristino di componenti...).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in imprese di varia dimensione e appartenenti a settori diversi, che si avvalgono di sistemi di automazione industriale robotizzati.

#### Collocazione organizzativa

Opera a stretto contatto con la produzione e la programmazione di sistemi di automazione industriale robotizzati.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7421 - Riparatori e manutentori di apparati elettronici industriali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.4.2 - Manutentori e riparatori di apparati elettronici industriali e di misura

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

28 - Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Effettuare la messa in servizio di sistemi di automazione industriale

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di elettronica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica  
 Elementi di oleodinamica  
 Elementi di pneumatica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Sistemi di automazione industriale

#### Abilità

Applicare procedure di redazione di relazioni tecniche su interventi effettuati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di implementazione di funzionalità di sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di interpretazione dei dati di lavoro di sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di lettura/scrittura di programmi di controllo di sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di simulazione di sistemi di automazione industriale  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di misurazione elettrica ed elettronica



**COMPETENZA**

Effettuare monitoraggio e provvedere alla manutenzione preventiva di un sistema di automazione industriale

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di elettronica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica  
 Elementi di oleodinamica  
 Elementi di pneumatica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Sistemi di automazione industriale

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione preventiva su sistemi di automazione industriale  
 Applicare procedure valutazione di usura dei componenti in sistemi di automazione industriale  
 Applicare procedure di sostituzione di componenti in sistemi di automazione industriale  
 Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione elettronica  
 Applicare tecniche di analisi parametri di lavoro di sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di miglioramento delle funzionalità di sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di testing e controllo funzionale su sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su sistemi di automazione industriale  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di misurazione parametri elettronici

**COMPETENZA**

Effettuare il ripristino del funzionamento di sistemi di automazione industriale in caso di guasti e malfunzionamenti

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di elettronica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica  
 Elementi di oleodinamica  
 Elementi di pneumatica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Sistemi di automazione industriale

**Abilità**

Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione di componenti in sistemi di automazione industriale  
 Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione elettronica  
 Applicare tecniche di controllo funzionale di sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di diagnosi guasti su sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di riparazione di componenti in sistemi di automazione industriale  
 Applicare tecniche di ripristino funzionalità sistemi automatizzati  
 Applicare tecniche di ripristino operativo componenti di sistemi di automazione industriale  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di misurazione elettronica

## 6.21 OPERATORE DEL MONTAGGIO E DELLA MANUTENZIONE DELLE IMBARCAZIONI DA DIPORTO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore del montaggio e manutenzione imbarcazioni da diporto interviene nelle attività di montaggio, finitura, manutenzione e riparazione delle imbarcazioni da diporto (a motore e a vela) e dei loro componenti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in imprese di varia dimensione della cantieristica da diporto.

Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di cantiere o al capo squadra.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7214 - Carpentieri e montatori di carpenteria metallica

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.2.1.4 - Montatori di carpenteria metallica

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

3012 - Costruzione di imbarcazioni da diporto e sportive

### COMPETENZA

Effettuare il montaggio delle componenti di uno scafo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Disegno meccanico riferito al settore nautico  
Elementi di struttura e componenti dell'imbarcazione da diporto  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tipologie e caratteristiche dei materiali  
Tipologie e caratteristiche dei semilavorati per gli scafi  
Tecniche di lavorazione e montaggio delle diverse tipologie di scafo

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di misurazione e verifica dei semilavorati  
Applicare tecniche di giunzione delle diverse parti componenti  
Applicare tecniche di montaggio e smontaggio di parti componenti  
Applicare tecnologie specifiche di lavorazione in rapporto alle tipologie di materiali  
Identificare i singoli elementi componenti lo scafo  
Leggere il disegno tecnico dei progetti di imbarcazioni  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per montaggio e smontaggio parti componenti

## COMPETENZA

Effettuare operazioni di finitura e completamento dello scafo

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Attrezzi per la finitura dello scafo  
 Attrezzi per la resinatura  
 Caratteristiche chimiche dei materiali per la resinatura (resine e lana di vetro)  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tipologie, materiali e tecniche di preparazione delle superfici  
 Tipologie, materiali e tecniche di finitura (stuccatura, lucidatura, ceratura)  
 Tipologie, materiali e tecniche di coibentazione dello scafo  
 Tipologie, materiali e tecniche di verniciatura  
 Tipologie, materiali e tecniche di laminazione  
 Tipologie, materiali e tecniche di resinatura

### Abilità

Applicare modalità di rimozione delle imperfezioni della superficie dello scafo  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di preparazione delle superfici  
 Applicare tecniche di finitura dello scafo  
 Applicare tecniche di levigatura  
 Applicare tecniche di laminazione  
 Applicare tecniche di resinatura  
 Applicare tecniche di verniciatura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di finitura e completamento dello scafo

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria di una imbarcazione da diporto

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Disegno meccanico riferito al settore nautico  
 Elementi di struttura e componenti dell'imbarcazione da diporto  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tipologie e caratteristiche dei materiali  
 Tecniche di diagnosi dell'usura e dei danni delle componenti dello scafo  
 Tecniche di manutenzione delle diverse tipologie di scafo

### Abilità

Applicare procedure di manutenzione preventiva  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di montaggio e smontaggio di parti componenti  
 Applicare tecnologie specifiche di lavorazione in rapporto alle tipologie di materiali  
 Applicare tecniche specifiche di adattamento, riparazione, sostituzione e ripristino delle componenti dello scafo  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per montaggio e smontaggio parti componenti

## 6.22 MECCANICO ARMAIOLO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Meccanico armaiolo interviene nelle attività relative alle lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici, al montaggio e all'adattamento in opera di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici, occupandosi dell'approntamento e conduzione delle macchine e delle attrezzature, del controllo e verifica di conformità delle lavorazioni assegnate, proprie della produzione meccanica generale ed armiera.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in imprese di varia dimensione appartenenti al settore della produzione meccanica armiera.

Collocazione organizzativa

Risponde al Capo officina o al Responsabile di reparto.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7233 - Meccanici e riparatori di macchinari agricoli e industriali

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.3.1.1 – Meccanici di precisione

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

28 – Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

### COMPETENZA

Effettuare la lavorazione di pezzi e complessivi meccanici per armi

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di balistica  
Elementi di disegno meccanico  
Elementi di meccanica  
Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di armamento  
Tecniche di restauro armi antiche  
Tecnologia dei metalli  
Tecnologia del settore armiero

#### Abilità

Applicare procedure per realizzare o riparare il movimento dell'arma  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di basculatura, incastonatura, incassatura e lucidatura  
Applicare tecniche di lavorazione di pezzi meccanici e complessivi  
Leggere i disegni tecnici di particolari e complessivi  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare attrezzi e macchine utensili tradizionali e CNC

**COMPETENZA**

Effettuare montaggio e assemblaggio di gruppi, sottogruppi e particolari della produzione armiera

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Caratteristiche attrezzi e utensili per il montaggio e l'assemblaggio meccanico  
 Elementi di balistica  
 Elementi di disegno meccanico  
 Elementi di meccanica  
 Elementi di oleodinamica  
 Elementi di pneumatica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecniche di armamento  
 Tecniche di montaggio e assemblaggio di componenti meccaniche  
 Tecniche di assemblaggio di armi sportive  
 Tecnologia del settore armiero

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di assemblaggio di dispositivi d'arma  
 Applicare tecniche di montaggio di impianti oleodinamici e elettropneumatici per la produzione armiera  
 Applicare tecniche di montaggio di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici per armi  
 Leggere il disegno di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici per armi  
 Leggere il disegno di schemi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare attrezzi e strumenti per il montaggio e l'assemblaggio meccanico

**COMPETENZA**

Effettuare le operazioni di aggiustaggio di particolari e gruppi meccanici per armi

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Caratteristiche attrezzi e utensili per il montaggio/smontaggio e l'aggiustaggio meccanico  
 Elementi di balistica  
 Elementi di disegno meccanico  
 Elementi di meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecniche di armamento  
 Tecniche e parametri dei principali metodi di aggiustaggio  
 Tecnologia del settore armiero

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per individuare interventi di adattamento in opera da realizzare  
 Applicare tecniche e procedure di adattamento in opera di particolari e gruppi meccanici  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare attrezzi e strumenti per il montaggio e l'assemblaggio meccanico

## 6.23 MONTATORE STRUTTURE AERONAUTICHE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Montatore strutture aeronautiche (strutturista) assicura l'assemblaggio dei componenti che costituiscono la struttura del velivolo all'interno del processo di costruzione degli aeromobili. Il possesso di una buona conoscenza delle caratteristiche e delle proprietà dei materiali più comunemente utilizzati nel processo aeronautico è fondamentale in quanto la scelta dei trattamenti di lavorazione, di assemblaggio e di fissaggio da impiegare è strettamente correlata ai materiali su cui lavorare (acciaio, titanio o carbonio). Nel processo di costruzione della struttura, tale profilo professionale svolge le seguenti attività: applica le precauzioni di sicurezza e le procedure di qualità alla lavorazione dei componenti aeronautici; effettua la filettatura delle viti; realizza i principali accoppiamenti tra i vari materiali utilizzando i più comuni attrezzi, pneumatici e manuali; effettua la tracciatura, la formatura e la lavorazione in genere di lamiere metalliche e la relativa ispezione; rivetta mediante gli attrezzi manuali e pneumatici ed effettua il relativo controllo delle giunture; effettua il collegamento delle lamiere con vari tipi di rivetti a TT/TP, CIECHI, LOCK-BOLT, JO-BOLT e HI-LOCK e chiodature; applica le tecniche di esportazione dei rivetti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in aziende che si occupano della produzione di strutture primarie, secondarie o terziarie degli aeromobili.

Collocazione organizzativa

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7214 - Carpentieri e montatori di carpenteria metallica

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.2.1.4 – Montatori di carpenteria metallica

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

303 – Fabbricazione di aeromobili, di veicoli spaziali e dei relativi dispositivi

### COMPETENZA

Effettuare le operazioni preliminari del processo di montaggio strutturale

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di chimica  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di meccanica  
Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Tecnologia dei materiali  
Tecnologia dei metalli

#### Abilità

Applicare criteri di scelta del materiale strutturalmente indicato per le diverse lavorazioni  
Individuare strumenti, attrezzature e macchinari per le diverse fasi di lavorazione  
Leggere i disegni tecnici di particolari e complessivi  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare indicazioni di appoggio (cicli di lavoro, disegni, procedure) per predisporre le diverse fasi di lavorazione

**COMPETENZA**

Effettuare la tracciatura e la foratura dei componenti da assemblare

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di geometria  
Elementi di meccanica  
Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
Norme e convenzioni del disegno tecnico aeronautico  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Principali tipologie di trapani  
Strumenti di misura e controllo  
Tecniche di attrezzeria meccanica  
Tecniche di tracciatura

**Abilità**

Applicare criteri di scelta di trapano e punte più idonei alla specifica lavorazione  
Applicare tecniche di utilizzo e posizionamento di maschere per il montaggio di apparati  
Applicare tecniche di foratura e svasatura  
Applicare tecniche di finitura superficiale dei bordi  
Leggere i disegni tecnici di particolari e complessivi  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la tracciatura e la predisposizione dei fori sulla struttura

**COMPETENZA**

Effettuare la masticiatura e la rivettatura dei componenti da assemblare

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di chimica  
Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Principali tipologie di trapani  
Strumenti di misura e controllo  
Tecniche di masticiatura  
Tecniche di rivettatura  
Tipologie di mastice  
Tipologie di rivetti e loro funzionalità

**Abilità**

Applicare criteri di scelta del mastice da utilizzare per la specifica lavorazione  
Applicare criteri di scelta della tipologia dei rivetti da utilizzare per la specifica lavorazione  
Applicare tecniche di masticiatura  
Applicare tecniche di lavorazione di rivettatura  
Applicare tecniche di rimozione degli hi-lock  
Leggere i disegni tecnici di particolari e complessivi  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la masticiatura  
Utilizzare blocchetti a tirante per bloccare le parti montate  
Utilizzare strumenti per la rivettatura e la chiodatura

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchinari

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione meccanici

**Abilità**

Applicare procedure di controllo attrezzature e macchinari  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di attrezzi e utensili meccanici  
Applicare tecniche di riparazione componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 6.C.1 EFFETTUARE LA VERIFICA DEL FUNZIONAMENTO DI IMPIANTI OLEODINAMICI

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici.

#### COMPETENZA

Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici

**Livello EQF: 3**

##### Conoscenze

Schemi elettrici industriali  
Schemi idraulici industriali  
Strumenti di misura elettrici  
Strumenti di misura idraulici  
Nozioni di oleodinamica per impianti industriali  
Componentistica oleodinamica  
Nozioni di tecnica dei comandi idraulici  
Nozioni di programmazione PLC  
Nozioni di ricerca guasti per impianti idraulici  
Nozioni di sicurezza e procedure di lavoro sicuro

##### Abilità

Interpretare gli schemi elettrici di impianto  
Interpretare gli schemi di impianti idraulici  
Utilizzare strumenti per misurare grandezze elettriche  
Rilevare grandezze di pressione, viscosità e temperatura  
Applicare i principi dell'oleodinamica ad impianti industriali  
Riconoscere tipologie e caratteristiche della componentistica idraulica ed elettroidraulica  
Riconoscere la logica di comando utilizzata negli impianti idraulici  
Riconoscere il corretto funzionamento del PLC apportando eventuali modifiche al programma  
Eseguire operazioni e manovre su impianti idraulici industriali nel rispetto delle norme di tutela della salute



## 6.C.2 EFFETTUARE IL RICONDIZIONAMENTO DEI VEICOLI D'EPOCA A MOTORE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per il ricondizionamento di autoveicoli e motoveicoli d'epoca.

### COMPETENZA

Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Registri storici degli autoveicoli e motoveicoli d'epoca  
Mappature dei vari degradi e guasti rilevati  
Normativa per la immatricolazione dei veicoli d'epoca a motore  
Storia dei veicoli a motore  
Storia della tecnologia automobilistica e motociclistica  
Procedure di ricondizionamento veicoli a motore  
Tecniche di ricondizionamento veicoli a motore

#### Abilità

Applicare procedure di collaudo e messa in strada di veicoli d'epoca  
Applicare tecniche di progettazione di piani di ricondizionamento  
Applicare tecniche di riconoscimento e valutazione del degrado  
Applicare tecniche per la determinazione del valore commerciale  
Utilizzare metodologie e tecniche della ricerca storico-culturale

## 6.C.3 ESEGUIRE LA VERNICIATURA DI SUPERFICI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la verniciatura completa di tutte le parti di carrozzeria o altri elementi destinati a comporre il prodotto finito, con l'aiuto d'appositi macchinari che l'operatore deve essere in grado di regolare e condurre. Solo in alcuni casi è richiesto l'intervento manuale, ad esempio per: rifinitura, applicazione di elementi decorativi, decorazione a mano.

### COMPETENZA

Eeguire la verniciatura di superfici

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Caratteristiche delle vernici  
Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
Diluenti e solventi  
Elementi di disegno meccanico  
Materiali abrasivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Reazioni dei materiali al trattamento di verniciatura

#### Abilità

Applicare criteri per la preparazione delle vernici  
Applicare procedure di controllo e regolazione macchinari/impianti per la verniciatura  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di pulitura superfici metalliche  
Applicare tecniche di verniciatura su metallo  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la verniciatura

## 6.C.4 ESEGUIRE IN LABORATORIO PROVE TECNICHE DI MISURAZIONE DI PARAMETRI ACUSTICI E VIBRAZIONALI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività del laboratorio vibro-acustico finalizzate alla realizzazione dei test sperimentali sui prodotti, eseguendo i test pianificati nel rispetto dei tempi e degli standard.

### COMPETENZA

Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Acustica fisica e misure sonore: teoria e strumentazione  
Caratteristiche e componenti di prodotto  
Elementi di teoria acustica  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Metrologia dei trasduttori  
Norme tecniche ISO/IEC (accredитamento laboratori sperimentali)  
Parametri standard acustici e di vibrazione  
Tecniche di analisi dei segnali  
Tecnologia dei materiali  
Tecnologia meccanica  
Vibrazioni meccaniche: fondamenti e tecnica di misura

#### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di prove tecniche di sperimentazione meccanica  
Applicare modalità di posizionamento dei sensori di rilevamento parametri acustici e vibrazionali  
Applicare tecniche di analisi ed interpretazione risultati prove tecniche di sperimentazione meccanica  
Applicare tecniche di assemblaggio/disassemblaggio prodotti  
Applicare tecniche di misurazione dei parametri acustici e vibrazionali  
Utilizzare software dedicati per acquisizione e analisi parametri acustici e vibrazionali

## 6.C.5 EFFETTUARE INTERVENTI DI ASSISTENZA TECNICA SU ELETTRODOMESTICI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'assistenza su elettrodomestici ai clienti sulla base delle richieste di intervento ricevute, direttamente o per il tramite dell'azienda produttrice.

### COMPETENZA

Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Caratteristiche dei materiali e dei prodotti intermedi e finali  
 Elementi di contabilità generale  
 Elementi di disegno tecnico  
 Elementi di elettronica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Principi di funzionamento di apparecchi elettrodomestici  
 Procedure di richiesta pezzi di ricambio  
 Tecniche di manutenzione elettrica  
 Tecniche di manutenzione meccanica  
 Tecnologie di base di apparecchi elettrodomestici

#### Abilità

Applicare procedure di controllo di apparecchi elettrodomestici  
 Applicare procedure di ripristino funzionalità di apparecchi elettrodomestici  
 Applicare procedure di sostituzione componenti di apparecchi elettrodomestici  
 Applicare procedure per pulizia meccanismi di elettrodomestici  
 Applicare tecniche di diagnosi guasti di apparecchi elettrodomestici  
 Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento elettrodomestici  
 Applicare tecniche di riparazione componenti di apparecchi elettrodomestici  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
 Utilizzare strumenti per lavorazioni meccaniche

## 6.C.6 EFFETTUARE LA PROGRAMMAZIONE DI MACCHINE UTENSILI A CONTROLLO NUMERICO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la programmazione o riprogrammazione di macchine utensili a controllo numerico.

### COMPETENZA

Effettuare la programmazione di macchine utensili a controllo numerico

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di disegno meccanico  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di informatica  
Elementi di matematica applicata alla programmazione  
Elementi di tecnologia meccanica  
Fondamenti geometrici di rappresentazione grafica  
Linguaggio di programmazione CAD/CAM  
Macchine utensili a controllo numerico  
Processi di lavorazione meccanici  
Tecnologia dei metalli

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di monitoraggio funzionamento dei macchinari  
Applicare procedure di programmazione macchine utensili  
Applicare procedure di regolazione parametri macchine utensili  
Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare linguaggi programmazione sistemi a controllo numerico computerizzato  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri meccanici

## 6.C.7 ESEGUIRE LA FRESATURA DI ELEMENTI METALLICI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la realizzazione di pezzi di piccole e medie dimensioni per macchinari, strumenti e impianti, mediante apposite macchine fresatrici tramite le quali l'operatore modella pezzi metallici per ottenere la lunghezza e lo spessore desiderati, aggiunge profili e incavi, mediante incisione, pratica fori di diametro elevato.

### COMPETENZA

Eeguire la fresatura di elementi metallici

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Caratteristiche e funzionamento fresatrici  
 Criteri per impostazione cicli di lavorazione alla fresa  
 Elementi di disegno meccanico  
 Elementi di tecnologia meccanica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecnologia dei metalli  
 Tipologie di lavorazione alla fresa (spianatura, scanalatura, rastremature, scantonature)

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
 Applicare procedure di impostazione dei cicli di lavorazione alla fresa  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di fresatura  
 Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare fresa (manuale, semiautomatica, automatica)  
 Utilizzare strumenti per lavorazioni meccaniche

## 6.C.8 ESEGUIRE LA TORNITURA DI ELEMENTI METALLICI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la realizzazione di semilavorati in metallo avvalendosi del tornio. Sulla base del disegno e del ciclo di lavoro, l'operatore effettua la messa a punto e la regolazione del tornio attraverso la variazione dei parametri tecnici di lavorazione.

### COMPETENZA

Eseguire la tornitura di elementi metallici

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Criteri per impostazione cicli di lavorazione al tornio  
 Elementi di disegno meccanico  
 Elementi di tecnologia meccanica  
 Macchine utensili per la lavorazione dei metalli  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecnologia dei metalli  
 Tipologie di lavorazione al tornio (alesature, filettature, cilindatura, zigrinature)

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità  
 Applicare procedure di impostazione dei cicli di lavorazione al tornio  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di lavorazione al tornio (alesatura, filettatura, cilindatura, zigrinatura,..)  
 Applicare tecniche di ripristino ciclo operativo macchine per tornitura  
 Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare tornio (manuale, semiautomatico, automatico)

## 6.C.9 DEFINIRE IL PIANO DI QUALITÀ AZIENDALE DI UNA AZIENDA MECCANICA

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la definizione del piano di qualità aziendale coerentemente con il quadro normativo e legislativo vigente, attraverso l'analisi dei processi aziendali, l'individuazione delle principali criticità e la definizione delle rispettive linee d'intervento.

### COMPETENZA

Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Processi di lavorazione meccanici Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)

#### Abilità

Applicare metodologie controllo qualità (TQM, ECQUA)  
Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità  
Applicare procedure per l'analisi delle criticità del processo produttivo  
Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità  
Utilizzare strumenti di reporting



## 6.C.10 EFFETTUARE IL CONTROLLO QUALITÀ DEL PRODOTTO MECCANICO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di controllo di qualità del prodotto meccanico, secondo le linee guida del piano di qualità aziendale e in coerenza con il quadro normativo e legislativo vigente.

### COMPETENZA

Effettuare controllo qualità del prodotto meccanico

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Procedure di controllo qualità  
Scienza e tecnologia dei materiali  
Tecnologia meccanica

#### Abilità

Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche per l'analisi conformità prodotto meccanico  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri meccanici  
Utilizzare strumenti di reporting

## 6.C.11 EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI LAMINAZIONE DI MATERIALI COMPOSITI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'esecuzione, sulla base di indicazioni, disegni o schemi equivalenti, di lavori di elevata precisione e di natura complessa, finalizzati alla costruzione e/o al montaggio, su banco o su macchine operatrici, di attrezzature o macchinari o loro parti. L'attività consiste essenzialmente nello stratificare/laminare diversi tipi di tessuti impregnati con resine epossidiche creando strutture altamente resistenti, a basso peso ed elevate caratteristiche meccaniche. La competenza può essere agita all'interno di aziende che progettano e producono nei settori Automotive, Motor Sport, aerospaziale, difesa, nautico e biomedicale, design e moda.

### COMPETENZA

Effettuare le operazioni di laminazione di materiali compositi

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Caratteristiche dei materiali compositi  
Elementi di chimica  
Elementi di fisica  
Laminazione hand lay up: procedura e fasi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività  
Processi di laminazione  
Resine epossidiche  
Tessuti  
Tipologie di laminazione (a caldo, a pressa, a infusione)

#### Abilità

Applicare criteri per la scelta dei materiali in funzione delle applicazioni  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di laminazione manuale con tessuto in fibra di carbonio  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare attrezzature e macchinari per la laminazione di materiali compositi

## **7. TESSILE, ABBIGLIAMENTO E PRODOTTI AFFINI**

## PROFILI PROFESSIONALI

### 7.1 DISEGNATORE DI MODA

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Disegnatore di moda è un profilo professionale in grado di progettare prodotti e soluzioni estetiche del settore moda coerenti con lo stile e l'immagine delle nuove collezioni in collaborazione con lo stilista. E' in grado inoltre di ricercare nuove tendenze nella moda, tradurre intuizioni in soluzioni estetiche realizzabili e disegnare prodotti per collezioni.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Trova impiego in aziende del settore moda che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale. Può far parte di atelier, operare per più aziende o ricevere un mandato in esclusiva per un unico committente (es. stilista imprenditore che commercializza la propria griffe).

##### Collocazione organizzativa

Riceve indicazioni dallo Stilista o dal Responsabile del prodotto. Collabora con i Modellisti o con il profilo interfaccia dello stile a cui fornisce il disegno tecnico del prodotto con indicazioni di misure e di lavorazioni specifiche.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2163 - Progettisti di prodotti e disegnatori di moda

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.1 Pittori, scultori, disegnatori e restauratori di beni culturali

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

14 - Confezione di articoli di abbigliamento; confezione di articoli in pelle e pelliccia

#### COMPETENZA

Creare disegni per una collezione di moda

##### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Design collezioni di moda  
Disegno dal vero  
Disegno digitale tridimensionale  
Elementi di merceologia tessile  
Geometria  
Storia del costume  
Storia dell'arte  
Tecniche di lavorazione prodotti del settore moda  
Tendenze del design

##### Abilità

Applicare criteri di abbinamento materiali/colori  
Applicare criteri di valutazione estetica del prodotto  
Applicare tecniche di design per collezioni di moda  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecniche di valutazione materiali tessili  
Utilizzare cartelle colore  
Utilizzare software CAD

**COMPETENZA**

Ricercare soluzioni estetiche per lo sviluppo di una collezione di moda

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Design collezioni di moda  
Elementi di marketing  
Elementi di merceologia tessile  
Mercato del settore moda  
Prodotti del settore moda  
Software di design e progettazione  
Storia del costume  
Storia dell'arte  
Tecniche di lavorazione prodotti del settore moda  
Tendenze del design

**Abilità**

Applicare criteri di abbinamento abiti/accessori  
Applicare criteri di abbinamento materiali/colori  
Applicare criteri di valutazione estetica del prodotto  
Applicare metodologie di analisi di prodotti settore moda  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Utilizzare cartelle colore

## 7.2 MODELLISTA CALZATURE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Modellista calzature è in grado di sviluppare modelli calzaturieri traducendo l'input stilistico in funzionalità tecniche di prodotto. Inoltre è in grado di realizzare, sulla base del disegno fornito dallo stilista, la progettazione tecnica della calzatura, utilizzando tecniche manuali o avvalendosi di software di disegno tecnico (sistema CAD); sovrintendere alla realizzazione del capo calzaturiero campione sul quale effettuare prove di valutazione estetica e funzionale ed eventualmente ricavarne indicazioni per modifiche e miglioramenti progettuali e stilare la documentazione tecnica di prodotto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle imprese che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale ed in quelle denominate terziisti, cioè che lavorano su commissione di una griffe.

#### Collocazione organizzativa

Opera, in base all'organizzazione aziendale, alle dirette dipendenze del titolare o del Responsabile di sviluppo prodotto/modelleria o ufficio stile. Si rapporta con lo Stilista del quale è il primo interlocutore, con il responsabile sviluppo prodotto, il responsabile delle forme, il responsabile di produzione e quello del magazzino pellami. Si rapporta con i fornitori esterni: formifici; suolifici; tacchifici; solettifici; tomaifici; fustellifici. Collabora con i reparti di taglio, agguinteria e montaggio sia per la realizzazione del capo campione che per la risoluzione di problematiche di ordine tecnico insorte in fase di produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7532 - Modellisti e tagliatori di capi di abbigliamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.4.2 - Artigiani ed operai specializzati delle calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

152 - Fabbricazione di calzature

### COMPETENZA

Effettuare la valutazione della calzatura campione

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Accessori per calzature  
Anatomia umana del piede e aspetti ergonomici della calzatura  
Pellami ed affini  
Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore calzaturiero  
Tecnologia e processi calzaturieri  
Tipologia calzature

#### Abilità

Applicare metodi di valutazione della calzabilità di una calzatura  
Applicare metodi di valutazione funzionale della forma per calzature  
Applicare tecniche costruttive della forma e della calzatura e di misurazione della forma del piede  
Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
Applicare tecniche di valutazione di conformità dei pellami

**COMPETENZA**

Realizzare il cartamodello di un modello di calzatura

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Accessori per calzature  
 Anatomia umana del piede e aspetti ergonomici della calzatura  
 Disegno tecnico  
 Elementi di geometria  
 Pellami ed affini  
 Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore calzaturiero  
 Tecnologia e processi calzaturieri  
 Tipologia calzature

**Abilità**

Applicare tecniche costruttive della forma e della calzata e di misurazione della forma del piede  
 Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
 Applicare tecniche di disegno su piano e su volume  
 Applicare tecniche di modellistica e di sviluppo taglie per calzature  
 Applicare tecniche di valutazione funzionale della forma per calzature  
 Utilizzare archivi di collezioni moda  
 Utilizzare software CAD

**COMPETENZA**

Realizzare la progettazione tecnica di un modello di calzatura

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Accessori per calzature  
 Anatomia umana del piede e aspetti ergonomici della calzatura  
 Disegno tecnico  
 Elementi di geometria  
 Pellami ed affini  
 Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore calzaturiero  
 Tecnologia e processi calzaturieri  
 Tipologia calzature

**Abilità**

Applicare metodi di valutazione conformità processi di lavorazione calzature con reazioni delle pelli  
 Applicare metodi di valutazione conformità processo di lavorazione con il nuovo modello di calzatura  
 Applicare metodi di valutazione funzionale della forma per calzature  
 Applicare tecniche costruttive della forma e della calzata e di misurazione della forma del piede  
 Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
 Applicare tecniche di modellistica e di sviluppo taglie per calzature  
 Utilizzare software CAD

## 7.3 STILISTA SETTORE MODA

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Stilista settore moda è in grado di ideare e progettare lo stile e l'immagine delle nuove collezioni di moda, coerentemente alle linee strategiche dell'azienda in cui opera o del committente da cui riceve il mandato. E' inoltre in grado di interpretare umori e costumi sociali in tendenze di moda, tradurre intuizioni stilistiche in collezioni, progettando prodotti vendibili sul mercato, spesso anticipandone i bisogni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aziende del settore moda che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale. Può far parte di atelier, può operare per più aziende o ricevere un mandato in esclusiva per un unico committente. Se lavora per il proprio marchio indica le linee guida in termini di stile ed immagine e si avvale di un team di disegnatori per lo sviluppo dei modelli.

#### Collocazione organizzativa

Riceve indicazioni dalla proprietà o dal titolare a cui riporta ed è valutato sul suo operato. Collabora con i Modellisti o con il profilo interfaccia dello stile a cui dà indicazioni sull'immagine desiderata del prodotto e con cui valuta il risultato finale. Collabora con il Responsabile sviluppo prodotto o con il Responsabile della collezione per la realizzazione del campionario e a cui fornisce l'approvazione sotto il profilo estetico. Riceve indicazioni dal marketing circa le richieste dei mercati. Nelle grandi imprese si avvale della collaborazione del cool hunter da cui riceve indicazioni sulle tendenze moda. Si avvale della collaborazione di Disegnatori per la messa a punto del disegno tecnico del prodotto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2163 - Progettisti di prodotti e disegnatori di moda

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.1 - Pittori, scultori, disegnatori e restauratori di beni culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

14 - Confezione di articoli di abbigliamento; confezione di articoli in pelle e pelliccia

### COMPETENZA

Creare disegni per una collezione di moda

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Design collezioni di moda  
Disegno dal vero  
Disegno digitale tridimensionale  
Elementi di merceologia tessile  
Geometria  
Storia del costume  
Storia dell'arte  
Tecniche di lavorazione prodotti del settore moda  
Tendenze del design

#### Abilità

Applicare criteri di abbinamento materiali/colori  
Applicare criteri di valutazione estetica del prodotto  
Applicare tecniche di design per collezioni di moda  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecniche di valutazione materiali tessili  
Utilizzare cartelle colore  
Utilizzare software CAD



**COMPETENZA**

Effettuare la valutazione estetica dei campioni per la collezione

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Design collezioni di moda  
Elementi di marketing  
Elementi di merceologia tessile  
Mercato del settore moda  
Storia del costume  
Storia dell'arte  
Tecniche di lavorazione prodotti del settore moda  
Tendenze della moda

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione estetica del prodotto  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di valutazione tessuti, pelli ed accessori  
Utilizzare documentazione tecnica

**COMPETENZA**

Ideare una collezione di moda

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Elementi di merceologia tessile  
Movimenti culturali contemporanei  
Sociologia della moda  
Storia del costume  
Storia dell'arte  
Tecniche di lavorazione prodotti del settore moda  
Tendenze del design  
Teoria e tecnica della fotografia

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione estetica del prodotto  
Applicare metodi di interpretazione dei coordinati di moda  
Applicare metodi di stilizzazione della figura umana  
Applicare metodi di valutazione estetica del prodotto  
Applicare metodologie di analisi di prodotti settore moda  
Applicare tecniche di analisi sull'evoluzione dei gusti  
Applicare tecniche di armonia dei colori  
Applicare tecniche di design per collezioni di moda  
Applicare tecniche di selezione tessuti, pelli ed accessori  
Utilizzare software design e progettazione

## 7.4 OPERATORE MACCHINE FINISSAGGIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore macchine finissaggio è in grado di garantire la produzione di tessuti attraverso la conduzione di macchine di finissaggio secondo un programma predefinito e nella quantità e qualità dovuta. E' in grado inoltre di procedere alle operazioni di carico e scarico della macchina, alla programmazione e alle regolazione della stessa seguendo le indicazioni riportate sulla documentazione tecnica di produzione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Le sue competenze tecniche sono richieste nell'industria manifatturiera sia dalle grandi che dalle medie aziende di produzione industriale tessile.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento al Capo reparto finissaggio (o al suo assistente) dal quale riceve gli input del lavoro giornaliero e dal quale dipende gerarchicamente.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8154 - Conduttori di macchinari per il candeggio, la tintura e la lavatura di filati e tessuti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.4 - Operai addetti a macchinari per il trattamento di filati e tessuti industriali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

133 - Finissaggio dei tessuti

### COMPETENZA

Condurre macchine di finissaggio

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Dispositivi di sicurezza macchinari produzione  
Macchinari per finissaggio tessile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di finissaggio tessile

#### Abilità

Applicare procedure di controllo/regolazione macchine finissaggio tessile  
Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine di finissaggio tessile  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di individuazione anomalie macchine finissaggio tessile  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria macchina da finissaggio

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchinari per finissaggio tessile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di finissaggio tessile

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento  
Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine di finissaggio tessile  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure per la pulizia di macchinari e impianti  
Applicare tecniche di individuazione anomalie macchine finissaggio tessile  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Predisporre la macchina da finissaggio per avvio ciclo di lavorazione

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Composizione filati e tessuti  
Diluenti e solventi  
Elementi di chimica  
Macchinari per finissaggio tessile  
Merceologia tessile e trattamento delle stoffe  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Pigmenti e acidi  
Procedure per il trattamento delle fibre tessili  
Processi di finissaggio tessile  
Tecniche di lavaggio prodotti tessili

**Abilità**

Applicare procedure di programmazione macchine di finissaggio (follatura, garzatura)  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare autoclavi di candeggio tessile  
Utilizzare componenti chimici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare prodotti per l'impermeabilizzazione prodotti tessili  
Utilizzare smacchianti per tessuti  
Utilizzare solventi per il lavaggio a secco

## 7.5 TECNICO DI LABORATORIO CHIMICO TINTORIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di laboratorio chimico tintoria è un profilo professionale in grado di presidiare la programmazione e l'attuazione dei vari procedimenti di tintura sulle materie prime tessili, sui semilavorati e sui prodotti finiti. Predisporre, corregge, migliora e verifica le ricette di preparazione per la tintura riferita ad un substrato tessile, individuando le soluzioni tecniche più adatte al raggiungimento di specifici effetti estetici. Elabora la ricetta (riferita a un substrato tessile e all'impiego di prodotti e coloranti) definendone la tipologia, l'articolazione e i punti critici mediante apposite attrezzature di laboratorio e la testa su quantità ridotte di substrato tessile. Determina e verifica, attraverso alcuni test, le specifiche delle materie prime, di semilavorati e prodotti finiti e fluidi di processo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in aziende medio grandi del settore tessile che gestiscono in proprio la nobilitazione ed il finissaggio dei capi oppure in piccole imprese specializzate in questi processi.

#### Collocazione organizzativa

Interagisce con l'area della progettazione del prodotto (ufficio prodotto). Opera in stretto contatto con il Disegnatore di tessuti o lo Stilista, interpretando le loro idee creative.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3111 - Tecnici delle scienze chimiche e fisiche

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.1.2 - Tecnici chimici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

133 - Finissaggio dei tessuti

### COMPETENZA

Eeguire analisi chimiche su materiali tessili

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Chimica dei coloranti  
Fibre tessili  
Filati e tessuti  
Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi in laboratorio chimico

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi chimica  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di analisi di laboratorio  
Applicare tecniche di controllo dei requisiti eco-tossicologici dei prodotti tessili  
Applicare tecniche di rilevazione dei dati  
Applicare tecniche di test di prodotti chimici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare software gestione di database  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica

**COMPETENZA**

Eeguire prove di tintura di materiali tessili

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Chimica dei coloranti  
 Elementi di chimica fisica applicata  
 Elementi di chimica industriale  
 Elementi di colorimetria  
 Elementi di fisica della materia  
 Fibre tessili  
 Filati e tessuti  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi in laboratorio chimico  
 Procedure per il trattamento delle fibre tessili

**Abilità**

Applicare metodiche di analisi chimica  
 Applicare metodiche di analisi fisica  
 Applicare procedure di controllo qualità  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare tecniche di analisi di laboratorio  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare software gestione di database  
 Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica  
 Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi fisica

**COMPETENZA**

Predisporre la ricetta di preparazione per la tintura

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Chimica dei coloranti  
 Fibre tessili  
 Filati e tessuti  
 Metodologie di controllo della qualità  
 Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi in laboratorio chimico

**Abilità**

Applicare criteri di scelta componenti ricetta  
 Applicare procedure di controllo qualità  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare procedure per formalizzazione ricetta di preparazione tintura per materiali tessili  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare software gestione di database  
 Utilizzare sostanze chimiche

## 7.6 TINTORE INDUSTRIALE FILATI E TESSUTI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tintore industriale filati e tessuti è in grado di tingere filati o tessuti nella qualità, nei volumi e nei tempi prestabiliti dalla programmazione, partendo da un campione e dalle specifiche messe a punto dal laboratorio chimico. E' in grado, inoltre, di utilizzare macchine automatiche di tintura impostando per mezzo della consolle i parametri relativi alle fasi di produzione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in aziende medio grandi del settore tessile che gestiscono in proprio la nobilitazione ed il finissaggio dei capi oppure in piccole imprese specializzate in questo processo.

#### Collocazione organizzativa

Opera alle dirette dipendenze del Responsabile reparto tintoria o del Responsabile finissaggio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8154 - Conduttori di macchinari per il candeggio, la tintura e la lavatura di filati e tessuti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.4 - Operai addetti a macchinari per il trattamento di filati e tessuti industriali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

133 - Finissaggio dei tessuti

### COMPETENZA

Condurre le macchine di tintura

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Dispositivi di sicurezza macchinari produzione  
Macchine per tintura tessile  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di tintura  
Requisiti eco-tossicologici dei prodotti tessili

#### Abilità

Applicare procedure di ripristino funzionalità macchina per tintura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di controllo/regolazione macchinari per tintura  
Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine di tintura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria delle macchine di tintura

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchine per tintura tessile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di tintura

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento  
Applicare procedure di ripristino funzionalità macchina per tintura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di macchinari e impianti  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchine di tintura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare l'avviamento della macchina di tintura

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Coloranti per filati e tessuti  
Composizione chimica dei colori  
Diluenti e solventi  
Elementi di chimica  
Elementi di elettronica applicata alle macchine  
Elementi di meccanica  
Filati e tessuti  
Macchine per tintura tessile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure per il trattamento delle fibre tessili  
Tecniche di tintura tessile

**Abilità**

Applicare modalità di controllo qualità materiali tessili  
Applicare procedure di avviamento macchina per tintura  
Applicare procedure di impostazione parametri macchine per tintura  
Applicare procedure di regolazione sistemi automatizzati industriali  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare coloranti per soluzioni  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare sostanze chimiche per soluzioni  
Utilizzare strumenti per il dosaggio dei coloranti  
Utilizzare strumenti per il dosaggio dei componenti chimici

## 7.7 OPERATORE ALLE LAVORAZIONI DI PRODOTTI DI PELLETERIA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore alle lavorazioni di prodotti di pelletteria è in grado di realizzare un prodotto di pelletteria a partire dai pezzi tagliati, preparando ed assemblando i componenti di un prodotto di pelletteria e realizzare il modello richiesto, utilizzando tecniche di cucitura, seguendo il ciclo di lavorazione previsto e gli standard qualitativi stabiliti .secondo il ciclo di lavorazione previsto e gli standard qualitativi stabiliti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aziende del comparto della pelletteria, in particolare nelle aziende cosiddette "terziste" che presidiano l'attività di montaggio per conto delle imprese che commercializzano un proprio marchio.

#### Collocazione organizzativa

Si rapporta con: il reparto taglio da cui riceve i pezzi tagliati; il reparto cucitura a cui affida i semilavorati da cucire; il Responsabile del reparto da cui riceve il programma di lavoro, le priorità e a cui riporta problematiche di ordine tecnico o procedurale; l'Analista di processo con cui si rapporta per migliorie o soluzioni di ordine tecnico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7536 - Confezionatori di calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.4.3 - Valigiai, borsettieri e professioni assimilate (anche su articoli di similpelle e stoffa)

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1512 - Fabbricazione di articoli da viaggio, borse e simili, pelletteria e selleria

### COMPETENZA

Effettuare la preparazione al montaggio delle parti di un prodotto di pelletteria

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione del settore pelletteria  
 Prodotti del settore pelletteria

#### Abilità

Applicare modalità di valutazione della qualità dei pezzi scarniti  
 Applicare modalità di valutazione della qualità della pelle  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per la regolazione macchine scarnitrici  
 Applicare tecniche di scarnitura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare dispositivi per coloritura bordi  
 Utilizzare dispositivi per l'incollaggio pelli e tessuti  
 Utilizzare macchine per la scarnitura



**COMPETENZA**

Realizzare il montaggio dei pezzi di un prodotto di pelletteria

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione del settore pelletteria  
 Prodotti del settore pelletteria

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di montaggio di un prodotto di pelletteria  
 Applicare tecniche di verifica degli standard prodotti di pelletteria  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare macchinari per la lavorazione di prodotti di pelletteria  
 Utilizzare strumenti per la lavorazione di prodotti di pelletteria

**COMPETENZA**

Eeguire la cucitura dei pezzi di un prodotto di pelletteria

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di merceologia tessile  
 Filati per cucitura pellami  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione del settore pelletteria  
 Prodotti del settore pelletteria

**Abilità**

Applicare modalità di controllo qualità cuciture  
 Applicare procedure di ripristino anomalie macchine da cucire  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per la regolazione macchine da cucire  
 Applicare tecniche di cucitura a macchina  
 Applicare tecniche di cucitura a mano  
 Applicare tecniche di verifica degli standard prodotti di pelletteria  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare i filati per cucitura pellami  
 Utilizzare macchine da cucitura per pelletteria

## 7.8 ORLATRICE DI CALZATURE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Orlatrice di calzature costruisce la tomaia di una calzatura, assemblando e cucendo i singoli componenti tagliati, utilizzando tutte le tecniche del processo di orlatura, garantendo gli standard qualitativi stabiliti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aziende del comparto calzaturiero, in particolare nelle aziende cosiddette "terziste" che presidiano l'attività di assemblaggio della tomaia per conto delle imprese che commercializzano un proprio marchio.

#### Collocazione organizzativa

Nelle medie e grandi imprese dipende dal Responsabile del reparto assemblaggio tomaia nell'ambito della produzione, nelle piccole imprese dipende dal titolare. Si rapporta con: il reparto taglio da cui riceve il pellame tagliato; il Responsabile del reparto montaggio (manovia) a cui consegna la tomaia cucita; il Responsabile di reparto da cui riceve programmi e priorità e a cui riporta problematiche di ordine tecnico o procedurale; l'Analista di processo con cui si rapporta per migliorie o soluzioni di ordine tecnico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7536 - Confezionatori di calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.4.2 - Artigiani ed operai specializzati delle calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

152 - Fabbricazione di calzature

### COMPETENZA

Eseguire l'assemblaggio dei pezzi componenti la tomaia della calzatura

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione del settore calzaturiero  
 Tipologia calzature

#### Abilità

Applicare modalità di valutazione qualitativa dei pezzi della tomaia aggiuntati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di aggiuntatura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare dispositivi per coloritura bordi  
 Utilizzare dispositivi per l'incollaggio pelli e tessuti

**COMPETENZA**

Eeguire l'orlatura dei pezzi componenti la tomaia della calzatura

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di merceologia tessile  
 Filati per cucitura pellami  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione del settore calzaturiero  
 Tecniche di cucitura

**Abilità**

Applicare modalità di controllo qualità cuciture  
 Applicare procedure di ripristino anomalie macchine da cucire  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per la regolazione macchine da cucire  
 Applicare tecniche di cucitura a macchina  
 Applicare tecniche di cucitura a mano  
 Applicare tecniche di verifica degli standard tomaie  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare i filati per cucitura pellami

**COMPETENZA**

Eeguire la scarnitura dei pezzi da aggiungere per la costruzione della tomaia della calzatura

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione del settore calzaturiero  
 Tipologia calzature

**Abilità**

Applicare modalità di valutazione della qualità dei pezzi scarniti  
 Applicare modalità di valutazione della qualità della pelle  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per la regolazione macchine scarnitrici  
 Applicare tecniche di scarnitura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare macchine per la scarnitura

## 7.9 RESPONSABILE SVILUPPO PRODOTTO SETTORE MODA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile sviluppo prodotto settore moda garantisce la realizzazione di una collezione di moda nei tempi previsti, coordinando tutte le attività e le risorse propedeutiche alla sua realizzazione. Presidia le attività che, a partire dalla definizione dei volumi della collezione, portano alla messa a punto del modello, lo sviluppo del prototipo e la realizzazione del campionario. Garantisce il rispetto dei criteri legati allo stile e quelli relativi alla correttezza tecnica del prodotto interfacciandosi con lo stilista ed il modellista.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle grandi e medie imprese che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale e gestisce un team di operatori o una serie di servizi legati allo sviluppo del campionario. A seconda dei contesti aziendali può essere un tecnico che ha compiuto un percorso di carriera interno all'azienda e che conosce molto bene il prodotto, oppure provenire dal commerciale o dal marketing e conoscere i mercati di destinazione del prodotto.

#### Collocazione organizzativa

Risponde direttamente al Responsabile di una linea di prodotto o, nelle imprese più piccole, al titolare dell'azienda. Coordina le attività della modellistica e dei tecnici preposti allo sviluppo del campionario. Si rapporta con lo Stilista del quale è l'interlocutore diretto e si fa interprete delle esigenze di immagine conciliate con l'aspetto tecnico necessario per la funzionalità del prodotto. Si relaziona con il marketing con cui concorda le direttive di sviluppo d'immagine. Si relaziona con la produzione qualora emergano problemi relativi al prodotto su cui è necessario dare una approvazione tecnico stilistica.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3122 - Supervisor di attività manifatturiere

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.3 - Tecnici della produzione manifatturiera

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

14 - Confezione di articoli di abbigliamento; confezione di articoli in pelle e pelliccia

### COMPETENZA

Definire un piano di fattibilità di una collezione di moda

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di management finanziario  
Elementi di merceologia tessile  
Marketing strategico  
Mercato del settore moda  
Prodotti del settore moda  
Sociologia della moda  
Struttura della collezione di moda

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione estetica del prodotto  
Applicare metodologie di analisi di prodotti settore moda  
Applicare tecniche di analisi sull'evoluzione dei gusti  
Applicare tecniche di benchmarking  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di fashion marketing  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di progettazione della collezione di moda  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Pianificare una collezione di moda

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
 Mercato del settore moda  
 Prodotti del settore moda  
 Struttura della collezione di moda  
 Teorie dell'organizzazione

**Abilità**

Applicare metodi di valutazione estetica del prodotto  
 Applicare metodologie di analisi di prodotti settore moda  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di pianificazione aziendale  
 Applicare tecniche di progettazione della collezione di moda  
 Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
 Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
 Utilizzare software gestione commerciale

**COMPETENZA**

Realizzare una collezione di moda

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
 Mercato del settore moda  
 Prodotti del settore moda  
 Struttura della collezione di moda  
 Tecniche di gestione del conflitto  
 Teorie dell'organizzazione

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
 Applicare tecniche di pianificazione aziendale  
 Applicare tecniche di progettazione della collezione di moda  
 Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica

## 7.10 TAGLIATORE A MANO DI PELLAMI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tagliatore a mano di pellami è in grado di realizzare il taglio manuale dei pezzi componenti un prodotto di pelletteria o di calzatura, ottimizzando i consumi dei pellami nel rispetto delle specifiche qualitative stabilite. La tecnica del taglio manuale di pellami è ancora particolarmente richiesta per pellami pregiati utilizzati per piccoli lotti di produzione in quanto garantisce il miglior mix tra economicità e qualità del semilavorato.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera sia nelle piccole che nelle medie e grandi imprese del settore tessile che realizzano prodotti di alta gamma ed utilizzano materie prime pregiate, quali rettili (lucertole, coccodrilli, serpenti, ecc.), vitelli o tessuti da sera (velluti, sete, stampati, ecc). La particolare natura della materia prima da trattare richiede una notevole abilità manuale.

#### Collocazione organizzativa

Opera in produzione nel reparto taglio relazionandosi con: il Responsabile del reparto taglio, da cui riceve il programma di lavoro, le priorità e a cui riporta problematiche di ordine tecnico o procedurale; il magazzino pellami per l'acquisizione ed il controllo del materiale da tagliare; la modelliera nel caso di problematiche inerenti al modello in relazione al miglior utilizzo della pelle; l'ufficio acquisti per problematiche sul fornitore della materia prima; l'Analista di processo con cui si rapporta per migliorie o soluzioni di ordine tecnico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

- 7532 - Modellisti e tagliatori di capi di abbigliamento
- 7536 - Confezionatori di calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

- 6.5.4.2 - Artigiani ed operai specializzati delle calzature ed assimilati
- 6.5.4.3 - Valigiai, borsettieri e professioni assimilate (anche su articoli di similpelle e stoffa)

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

- 15 - Fabbricazione di articoli in pelle e simili

### COMPETENZA

Effettuare il piazzamento delle sagome sul pellame e/o tessuto

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Parametri di valutazione qualità della pelle  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Tecniche di taglio dei materiali tessili  
 Tessuti per pelletteria

#### Abilità

Applicare criteri di controllo qualità dei pellami  
 Applicare criteri di controllo qualità dei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di ottimizzazione dei consumi del pellame  
 Applicare tecniche di posizionamento per il taglio a fustella  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Eeguire il taglio a mano del pellame

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Parametri di valutazione qualità della pelle  
 Pellami ed affini  
 Pellami pregiati  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Tecniche di lavorazione delle pelli  
 Tecniche di taglio dei materiali tessili  
 Tessuti pregiati per pelletteria

### Abilità

Applicare criteri di controllo qualità dei pellami  
 Applicare criteri di valutazione qualitativa ed estetica delle pelli pregiate  
 Applicare modalità di taglio manuale di pelli pregiate  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di taglio manuale dei pellami  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per il taglio manuale delle pelli

## COMPETENZA

Analizzare la difettosità di un pellame o tessuto

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Tecniche di taglio dei materiali tessili  
 Tessuti per pelletteria

### Abilità

Applicare criteri di controllo qualità dei pellami  
 Applicare criteri di controllo qualità dei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di ottimizzazione dei consumi del pellame  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.11 MODELLISTA PELLETERIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Modellista pelletteria è un profilo professionale in grado di sviluppare modelli di prodotti di pelletteria (borse, portafogli, articoli da viaggio, ecc.) traducendo l'input stilistico in funzionalità tecniche di prodotto. E' inoltre in grado di realizzare sulla base del disegno fornito dallo stilista, la progettazione tecnica della calzatura, utilizzando tecniche manuali o avvalendosi di software di disegno tecnico (sistema CAD). Sovrintende alla realizzare del capo calzaturiero campione sul quale effettuare prove di valutazione estetica e funzionale ed eventualmente ricavarne indicazioni per modifiche e miglioramenti progettuali e stila la documentazione tecnica di prodotto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle imprese che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale ed in quelle denominate terziisti, cioè che lavorano su commissione di una griffe.

#### Collocazione organizzativa

Opera, in base all'organizzazione aziendale alle dirette dipendenze del titolare o del Responsabile di sviluppo prodotto/modelleria o ufficio stile. Si rapporta con lo Stilista del quale è il primo interlocutore, il Responsabile sviluppo prodotto, il Responsabile delle forme, il Responsabile di produzione e quello del magazzino pellami. Collabora con i fustellifici per la realizzazione delle fustelle di taglio di cui ne verifica l'aderenza al modello.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7532 - Modellisti e tagliatori di capi di abbigliamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.4.3 - Valigiai, borsettieri e professioni assimilate (anche su articoli di similpelle e stoffa)

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

15 - Fabbricazione di articoli in pelle e simili

### COMPETENZA

Effettuare la valutazione di fattibilità del modello campione di pelletteria

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Accessori per pelletteria  
Pellami ed affini  
Processi di lavorazione del settore pelletteria  
Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore della pelletteria  
Prodotti del settore pelletteria  
Tessuti

#### Abilità

Applicare metodi di valutazione della fattibilità del prodotto di pelletteria  
Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
Applicare tecniche di valutazione di conformità dei pellami  
Utilizzare software CAD

### COMPETENZA

Realizzare il cartamodello di un prodotto di pelletteria

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Accessori per pelletteria  
Disegno tecnico  
Elementi di geometria  
Elementi di merceologia tessile  
Pellami ed affini  
Processi di lavorazione del settore pelletteria  
Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore della pelletteria  
Prodotti del settore pelletteria  
Tessuti

#### Abilità

Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
Applicare tecniche di disegno su piano e su volume  
Applicare tecniche di modellistica per pelletteria  
Applicare tecniche di valutazione funzionale del prodotto di pelletteria  
Utilizzare archivi di collezioni moda  
Utilizzare software CAD



## 7.12 CARDATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Cardatore è in grado di presidiare la successione delle operazioni che permettono di disporre una massa inizialmente disordinata di fibre tessili (materiale non lavorato/fiocco) in un insieme di grande lunghezza (quasi filato) avvolto in bobine, utilizzando macchine da cardatura impostando i parametri relativi alle fasi di lavorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nei reparti di produzione di grandi, medie e piccole imprese della filiera tessile oppure presso aziende subfornitrici che offrono servizi mirati per conto di imprese tessili.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di reparto filatura oppure al titolare a seconda della struttura organizzativa/funzionale dell'azienda.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7318 - Artigiani delle lavorazioni dei tessuti, del cuoio e simili

8151 - Conduttori di macchinari per preparare le fibre, per la filatura e la bobinatura

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.3.1- Preparatori di fibre

7.2.6.1 - Operai addetti a macchinari per la filatura e la bobinatura

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

131 - Preparazione e filatura di fibre tessili

### COMPETENZA

Condurre la macchina da cardatura (carda)

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Dispositivi di sicurezza macchinari produzione

Elementi di meccanica applicata alle macchine

Filati e tessuti

Macchine da cardatura (carda)

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Processo di cardatura

#### Abilità

Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da cardatura

Applicare procedure di sicurezza in produzione

Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto

Applicare tecniche di controllo/regolazione macchinari da cardatura

Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine da cardatura

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare l'avviamento macchina da cardatura (carda)

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Filati e tessuti  
Macchine da cardatura (carda)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure per il trattamento delle fibre tessili  
Processo di cardatura

**Abilità**

Applicare procedure di avviamento macchina da cardatura  
Applicare procedure di programmazione macchine da cardatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure per carico/scarico della macchina da cardatura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare la pesatrice

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria della macchina da cardatura (carda)

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Macchine da cardatura (carda)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di cardatura

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da cardatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchine da cardatura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.13 ORDITORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Orditore si occupa di preparare il subbio con cui viene caricato il telaio per la tessitura facendo subire ai fili passaggi consecutivi con un ordine ben preciso di sequenza. L'orditura si colloca a monte della tessitura e ne costituisce la sua preparazione. La qualità dell'ordito è molto importante poiché da essa dipendono sia il rendimento del telaio sia la qualità del prodotto finale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nei reparti di produzione di grandi, medie e piccole imprese della filiera tessile oppure presso aziende subfornitrici che offrono servizi mirati per conto di imprese tessili. È presente infatti anche a livello artigianale.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di reparto filatura oppure al titolare a seconda della struttura organizzativa/funzionale dell'azienda.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8152 - Conduttori di telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.2 - Operai addetti a telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

132 - Tessitura

### COMPETENZA

Effettuare il posizionamento delle rocche sulle cantra

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Disegno del tessuto  
Filati e tessuti  
Macchine per orditura (orditoio)  
Procedure per il trattamento delle fibre tessili  
Processo di orditura

#### Abilità

Applicare modalità di disposizione delle rocche sulla cantra  
Applicare modalità di scarico cantra  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Utilizzare la scheda di orditura

**COMPETENZA**

Effettuare l'avvolgimento dei fili sull'aspo (supporto intermedio)

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Disegno del tessuto  
Dispositivi di sicurezza macchinari produzione  
Filati e tessuti  
Macchine per orditura (orditoio)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di orditura

**Abilità**

Applicare modalità di cernita fili  
Applicare modalità di passaggio dei fili nel pettine  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di avvolgimento fili sull'aspo  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di taglio fili della sezione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare l'avvolgimento del subbio d'ordito destinato al telaio

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Dispositivi di sicurezza macchinari produzione  
Filati e tessuti  
Macchine per orditura (orditoio)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di orditura

**Abilità**

Applicare modalità di scarico subbio  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di annodatura fili  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Condurre carrello elevatore  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.14 RAMMENDATRICE

### DESCRIZIONE PROFILO

La Rammendatrice è in grado di garantire un attento controllo dei tessuti (sia grezzi che finiti), individuarne i difetti e operare gli interventi di riparazione necessari. Le attività di controllo e qualificazione dei materiali vengono effettuati anche per i prodotti di importazione poiché la valutazione del tessuto e la riparazione di eventuali difetti evita una diminuzione del valore qualitativo e commerciale del prodotto finito. È una attività di nicchia a forte connotazione femminile. Continua ad esistere e ad essere richiesta in aree dove vi sono produzioni tessili di alta qualità.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nei reparti di produzione di grandi, medie e piccole imprese della filiera tessile oppure presso aziende subfornitrici che offrono servizi mirati per conto di imprese tessili.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al responsabile di reparto (chiamata generalmente Maestra) oppure al titolare a seconda della struttura organizzativa/funzionale dell'azienda. Si avvale della collaborazione del manutentore nei casi in cui sia necessario un intervento diretto sul macchinario e/o per il caricamento della pezza sul tribunale. In alcuni contesti aziendali, di piccole dimensioni, in cui la flessibilità professionale dei lavoratori è una risorsa importante, la Rammendatrice può essere coinvolta nel rapporto con i clienti/fornitori grazie alla sua profonda conoscenza dei filati e dei tessuti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7533 - Cucitori, ricamatori ed assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.3.5 - Biancheristi, ricamatori a mano e professioni assimilate

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

133 - Finissaggio dei tessuti

### COMPETENZA

Effettuare il controllo della pezza di tessuto o capo di abbigliamento

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Fibre tessili  
Filati e tessuti  
Processi di lavorazione tessile

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione difetti nei tessuti  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto

### COMPETENZA

Effettuare la riparazione delle difettosità della pezza di tessuto o capo di abbigliamento

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Fibre tessili  
Filati e tessuti  
Processi di lavorazione tessile  
Tecniche di riparazione dei tessuti

#### Abilità

Applicare tecniche di riparazione tessuti  
Utilizzare strumenti di riparazione tessuti (tribunale, ago, pinzino)

## 7.15 TORCITORE FILATI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Torcitore filati è in grado di presidiare le operazioni che la macchina da ritorcitura esegue con lo scopo di dare torsione al filato in modo da ottenere filati più resistenti alla trazione e alla abrasione, filati più regolari, particolari effetti estetici e tattili. E' in grado di utilizzare macchine automatiche da torcitura impostando per mezzo della consolle i parametri relativi alle fasi di lavorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nei reparti di produzione di grandi, medie e piccole imprese della filiera tessile oppure presso aziende subfornitrici che offrono servizi mirati per conto di imprese tessili.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di reparto filatura oppure al titolare a seconda della struttura organizzativa/funzionale dell'azienda.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8151 - Conduttori di macchinari per preparare le fibre, per la filatura e la bobinatura

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.1 - Operai addetti a macchinari per la filatura e la bobinatura

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

131 - Preparazione e filatura di fibre tessili

### COMPETENZA

Condurre la macchina da ritorcitura (ritorcitoio)

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Dispositivi di sicurezza macchinari produzione  
Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Macchine per ritorcitura  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di ritorcitura

#### Abilità

Applicare modalità di controllo della qualità del filato  
Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da ritorcitura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di controllo/regolazione macchinari da ritorcitura  
Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine da ritorcitura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare l'avviamento macchina da ritorcitura per avvio del ciclo di lavorazione

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Filati e tessuti  
 Macchine per ritorcitura  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Procedure per il trattamento delle fibre tessili  
 Processo di ritorcitura

**Abilità**

Applicare procedure di avviamento macchina da ritorcitura  
 Applicare procedure di programmazione macchine da ritorcitura  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per carico/scarico della macchina da ritorcitura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria della macchina da ritorcitura (ritorcitoio)

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di meccanica applicata alle macchine  
 Macchine per ritorcitura  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processo di ritorcitura

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da ritorcitura  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchine da ritorcitura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.16 TESSITORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tessitore è in grado di realizzare un tessuto secondo standard di qualità predefiniti e garantire il corretto funzionamento delle macchine al fine di ridurre al minimo il livello di difettosità della pezza tessuta.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle imprese tessili, piccole o grandi, sia che gestiscano al proprio interno l'intero processo di tessitura, sia che si occupino solo della fase di tessitura vera e propria.

#### Collocazione organizzativa

Risponde direttamente all'Assistente di tessitura e si relaziona con altri profili complementari alla realizzazione del prodotto. L'avvio del telaio, infatti, è subordinato alle attività svolte in primo luogo dal Carica telai, poi dagli Annodini e dalla Maestra di tessitura, che supervisiona l'avvio corretto del telaio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8152 - Conduttori di telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.2 - Operai addetti a telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

132 - Tessitura

### COMPETENZA

Condurre la macchina da tessitura

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione tessile  
Filati e tessuti effettuare la chiusura della lavorazione della pezza  
Macchinari per tessitura  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di lavorazione fibre tessili

#### Abilità

Applicare metodi per il ripristino funzionalità macchine da tessitura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di controllo del funzionamento macchine da tessitura  
Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine da tessitura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare gli aspiratori



**COMPETENZA**

Effettuare l'avvio della macchina da tessitura

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione tessile  
 Filati e tessuti  
 Macchinari per tessitura  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecniche di lavorazione fibre tessili

**Abilità**

Applicare procedure di avviamento macchina da tessitura  
 Applicare procedure di controllo carico macchine da tessitura  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare schede tecniche di prodotto

**COMPETENZA**

Effettuare la chiusura della lavorazione della pezza

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione tessile  
 Filati e tessuti  
 Macchinari per tessitura  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecniche di lavorazione fibre tessili

**Abilità**

Applicare le procedure per la chiusura delle pezze  
 Applicare modalità di dimensionamento pezza  
 Applicare modalità di etichettatura pezza  
 Applicare modalità di svuotamento telaio  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di taglio pezza  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare schede tecniche di prodotto

## 7.17 ASSISTENTE REPARTO DI TESSITURA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Assistente reparto di tessitura organizza la produzione distribuendo i compiti e definendo le priorità di lavorazione. Opera tutte le registrazioni del telaio per il corretto avvio della produzione e per dare inizio alla lavorazione. E' responsabile della qualità della lavorazione e si adopera per la risoluzione di eventuali problemi delle macchine.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in imprese tessili di grandi e piccole dimensioni.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona il Responsabile della produzione e con l'ufficio tecnico. Con i disegnatori dell'ufficio tecnico verifica le condizioni ottimali di realizzabilità di nuovi tipi di tessitura (con materiali delicati o non ordinari). Svolge attività di direzione operativa sul reparto di tessitura, in modo più diretto nei confronti della Maestra di tessitura e degli Annodini che devono avviare i telai.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8152 - Conduttori di telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.2 - Operai addetti a telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

132 - Tessitura

### COMPETENZA

Definire il programma di lavorazione di un reparto di tessitura

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di pianificazione della produzione  
Macchinari per tessitura  
Metodologie di controllo qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione del lavoro  
Processi di lavorazione tessile  
Tecniche di valutazione prestazioni professionali

#### Abilità

Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di ottimizzazione della produzione  
Applicare tecniche di pianificazione aziendale  
Utilizzare software gestione assistita della produzione

**COMPETENZA**

Effettuare interventi di ripristino della produzione a telaio avviato

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Filati e tessuti  
 Macchinari per tessitura  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione tessile  
 Tecniche di lavorazione fibre tessili

**Abilità**

Applicare metodi per il ripristino funzionalità macchine da tessitura  
 Applicare modalità di valutazione difettosità nei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine da tessitura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti di intervento sulle macchine da tessitura

**COMPETENZA**

Effettuare la registrazione del telaio prima di avviare la lavorazione

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Filati e tessuti  
 Macchinari per tessitura  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tecniche di lavorazione fibre tessili

**Abilità**

Applicare metodi per il ripristino funzionalità macchine da tessitura  
 Applicare modalità di valutazione difettosità nei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine da tessitura  
 Applicare tecniche di regolazione del telaio  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.18 TECNICO QUALITÀ E AVANZAMENTO PRODOTTO (SETTORE MODA)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico qualità e avanzamento prodotto è in grado di garantire la conformità dei processi messi in atto per la realizzazione della produzione, relativamente ai criteri qualitativi stabiliti e attesi dall'azienda, regolando ed intervenendo sulle variabili tecniche che possono influire sul risultato finale. È in grado di contribuire alla messa a punto delle specifiche tecnico-qualitative del campione prototipo; sviluppare la qualità di prodotto e di processo, coerentemente con il quadro normativo e legislativo vigente; analizzare i processi aziendali, individuandone le principali criticità rispetto alle quali definire le linee di intervento. È inoltre in grado di monitorare gli standard di qualità durante tutte le fasi del processo di produzione di una azienda tessile.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle imprese del settore tessile, in particolare quelle del settore moda che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale. Nelle grandi aziende questo profilo professionale, altrimenti denominata Ispettore di qualità o Tecnico di produzione, è prevalentemente impiegata nel controllo della produzione dei terzisti, sia in merito al prodotto finale che intervenendo in corso d'opera nelle fasi di lavorazione del prodotto (controllo qualità intermedio).

#### Collocazione organizzativa

Nelle grandi imprese dipende dal Responsabile della produzione, nelle piccole imprese dal titolare. Si rapporta con: i reparti produttivi interni per il controllo del processo di lavorazione; i lavoratori esterni o terzisti per il controllo di processo e/o di prodotto; la modelliera di cui è l'interlocutore presso i reparti produttivi, interni ed esterni e a cui segnala problematiche emerse; la programmazione da cui riceve indicazioni sulle priorità d'intervento e a cui segnala problematiche emerse; l'ufficio acquisti a cui riporta problematiche in merito alle materie prime ed accessori.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3122 - Supervisor di attività manifatturiere

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.3 - Tecnici della produzione manifatturiera

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

14 - Confezione di articoli di abbigliamento; confezione di articoli in pelle e pelliccia

### COMPETENZA

Effettuare il controllo qualità del prodotto finito nel settore moda

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di merceologia  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Procedure di controllo qualità  
Processi di lavorazione dei pellami  
Processi di lavorazione tessile prodotti del settore moda

#### Abilità

Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di valutazione tessuti, pelli ed accessori  
Utilizzare strumenti di reporting

## COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo nel settore moda

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di merceologia  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Metodi statistici per l'analisi dei dati  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa UNI EN ISO  
 Procedure di controllo qualità  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Processi di lavorazione tessile  
 Prodotti del settore moda

### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
 Applicare procedure di controllo della produzione  
 Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare tecniche di ottimizzazione dei processi  
 Utilizzare strumenti di reporting

## COMPETENZA

Effettuare l'industrializzazione del modello campione

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di ergonomia  
 Elementi di merceologia  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa UNI EN ISO  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Processi di lavorazione tessile  
 Prodotti del settore moda  
 Strumenti di analisi organizzativa  
 Tecniche di ingegnerizzazione dei processi industriali

### Abilità

Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare tecniche di analisi di conformità del campione con il processo di lavorazione  
 Applicare tecniche di analisi tempi/metodi  
 Applicare tecniche di definizione layout di impianti  
 Applicare tecniche di ingegnerizzazione dei processi industriali  
 Applicare tecniche di pianificazione aziendale  
 Utilizzare software Industrial Engineering  
 Utilizzare strumenti di reporting

## 7.19 AGGIUNTATORE PROTOTIPISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'aggiuntatore prototipista è in grado di realizzare la tomaia del campione di calzatura, assemblando e cucendo i singoli componenti tagliati, utilizzando tutte le tecniche del processo di orlatura, garantendo gli standard qualitativi stabiliti. E' in grado inoltre di mettere a punto il campione individuando il miglior procedimento di assemblaggio e valutandolo in un'ottica di produzione di serie, di segnalare al modellista le difettosità che potrebbero costituire un problema in fase di produzione e suggerire soluzioni alternative sulla base della propria esperienza e conoscenza delle tecniche di aggiuntatura. E' il riferimento tecnico-qualitativo dei fornitori esterni dell'azienda committente relativamente al processo di aggiuntatura.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aziende del comparto calzaturiero, in particolare nelle grandi aziende che vendono il prodotto sul mercato finale e che, nella logica del decentramento produttivo, esternalizzano il processo di aggiuntatura.

#### Collocazione organizzativa

Nelle medie e grandi imprese dipende dal Responsabile del reparto assemblaggio tomaia nell'ambito della produzione, nelle piccole imprese dipende dal titolare. Si rapporta con: il Responsabile di reparto da cui riceve programmi e priorità e a cui riporta problematiche di ordine tecnico o procedurale; il Modellista a cui riporta le problematiche relative alla costruzione della tomaia e a cui suggerisce migliorie; il reparto taglio da cui riceve il pellame tagliato; il Responsabile del reparto montaggio (manovia) con cui si rapporta per la produzione del primo campione; l'azienda di aggiuntatura esterna con cui si relaziona per problematiche tecniche e per il controllo qualitativo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7536 - Confezionatori di calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.4.2 - Artigiani ed operai specializzati delle calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

152 - Fabbricazione di calzature

### COMPETENZA

Controllare gli standard qualitativi delle tomaie prodotte da aziende terziste di aggiuntatura

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Pellami ed affini  
Processi di lavorazione del settore calzaturiero  
Tipologia calzature

#### Abilità

Applicare metodi di ottimizzazione processo di lavorazione della calzatura  
Applicare modalità di valutazione qualitativa dei pezzi della tomaia aggiuntati  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di verifica degli standard tomaie  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Eeguire il prototipo della tomaia di una calzatura

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di merceologia tessile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Pellami ed affini  
Processi di lavorazione del settore calzaturiero  
Tipologia calzature

**Abilità**

Applicare modalità di valutazione qualitativa dei pezzi della tomaia aggiuntati  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di cucitura a macchina  
Applicare tecniche di orlatura calzature  
Applicare tecniche di ripristino anomalie nella realizzazione dei prototipi per la collezione  
Applicare tecniche di scarnitura  
Applicare tecniche di verifica degli standard tomaie  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.20 MAGLIERISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

La Maglierista è in grado di garantire la produzione di un capo di maglieria, utilizzando i macchinari e i telai idonei al tipo di prodotto da realizzare, monitorandone l'attività ed il corretto funzionamento. Provvede alle operazioni di finissaggio (lavaggio e stiratura) e di rifinitura del capo (occhielli, ricami, applicazioni, ecc.) secondo le indicazioni fornite dalla scheda prodotto e in linea con i criteri qualitativi stabiliti dall'azienda in cui opera. Controlla la qualità del prodotto finito e confeziona il capo secondo le indicazioni stabilite dal committente.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in laboratori o piccole aziende di maglieria. Nelle aziende più grandi e con un modello organizzativo più strutturato, l'attività della maglierista può essere suddivisa tra più profili che si occupano rispettivamente della conduzione dei telai, della confezione, del lavaggio, del finissaggio e del controllo del prodotto finito.

#### Collocazione organizzativa

Opera nell'ambito della produzione e riporta al responsabile di produzione o di reparto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8152 - Conduttori di telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.2 - Operai addetti a telai meccanici per la tessitura e la maglieria

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1391 - Fabbricazione di tessuti a maglia

### COMPETENZA

Confezionare un capo di maglieria

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merceologia  
Filati e tessuti  
Macchinari per tessitura maglieria  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di lavorazione maglieria

#### Abilità

Applicare procedure di ripristino anomalie macchine da cucire  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di cucitura a macchina  
Applicare tecniche di cucitura a mano  
Applicare tecniche di ottimizzazione materiale per il taglio  
Applicare tecniche di regolazione macchine per maglieria  
Applicare tecniche di stiro  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per lavorazioni capi



**COMPETENZA**

Controllare la qualità di un capo di maglieria

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di merceologia  
Tecniche di confezione  
Tecniche di lavorazione maglieria

**Abilità**

Applicare modalità di annodatura delle fibre  
Applicare modalità di controllo qualità cuciture  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Utilizzare macchinari per lavorazioni capi di maglieria

**COMPETENZA**

Realizzare una pezza in maglia

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Filati e tessuti  
Macchinari per tessitura maglieria  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di lavorazione maglieria

**Abilità**

Applicare metodi per il ripristino funzionalità macchine da tessitura  
Applicare procedure di avviamento macchina da tessitura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di regolazione macchine per maglieria  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare documentazione tecnica

## 7.21 SARTO (ARTIGIANALE)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Sarto è in grado di condurre tutte le operazioni relative alla produzione di capi di abiti su misura o in serie ridotta, a partire dalla selezione dei tessuti e del modello, al taglio delle stoffe fino alla completa realizzazione del capo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Il mestiere si esercita in un laboratorio di sartoria o in negozio.

Collocazione organizzativa

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7531 - Sarti, confezionatori di capi di abbigliamento, pellicciai e cappellai

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.3.3 - Sarti e tagliatori artigianali, modellisti e cappellai

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

14 - Confezione di articoli di abbigliamento; confezione di articoli in pelle e pelliccia

### COMPETENZA

Curare la confezione di capi d'abbigliamento su misura o in serie ridotta

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
Macchine per cucire  
Processi di lavorazione sartoriale  
Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore abbigliamento

#### Abilità

Applicare metodi per la valutazione della vestibilità di un capo d'abbigliamento  
Applicare procedure di ripristino anomalie macchine da cucire  
Applicare procedure per la regolazione macchine da cucire  
Applicare tecniche di creazione su manichino  
Applicare tecniche di cucitura a macchina  
Applicare tecniche di cucitura a mano  
Applicare tecniche di messa in prova capi di abbigliamento  
Applicare tecniche di stiro

**COMPETENZA**

Effettuare il taglio dei tessuti per capi di abbigliamento

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di merceologia tessile  
Processi di lavorazione sartoriale  
Strumenti per il taglio manuale dei materiali tessili

**Abilità**

Applicare tecniche di ottimizzazione materiale per il taglio  
Applicare tecniche di rilevazione delle misure  
Applicare tecniche di taglio manuale di materiali tessili  
Utilizzare strumenti per il taglio manuale dei materiali tessili

**COMPETENZA**

Realizzare modelli per produzione capi di abbigliamento su misura o in serie ridotta

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Disegno della figura umana secondo canoni del figurino di moda  
Elementi di merceologia tessile  
Tendenze della moda  
Tipologie di abbigliamento

**Abilità**

Applicare procedure per la definizione del carta modello  
Applicare tecniche di disegno della figura umana  
Applicare tecniche di disegno di figurini  
Applicare tecniche di modelliera per capi di abbigliamento

## 7.22 DISEGNATORE DI TESSUTI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Disegnatore di tessuti progetta soluzioni estetiche e prodotti per il settore tessile e dell'abbigliamento, manualmente o con l'ausilio di tecnologie digitali; può inoltre operare nel settore dell'arredamento occupandosi di progettazione di superfici decorate. Deve pertanto possedere anzitutto capacità di ideazione e sviluppo progettuale che deve essere applicata in modo contestualizzato rispetto al mercato e all'interpretazione dei linguaggi e delle tendenze contemporanee.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova impiego in aziende dei settori tessile/moda, dell'arredamento e del design, e viene impiegato prevalentemente nelle imprese che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale. Può inoltre lavorare presso studi di progettazione indipendenti.

#### Collocazione organizzativa

Collabora con il Responsabile di prodotto o con lo Stilista, ai quali fornisce il disegno del prodotto, in formato tradizionale e/o in formato digitale. Nell'ambito dell'abbigliamento collabora con i Modellisti a cui fornisce il disegno tecnico del prodotto con indicazioni di misure e di lavorazioni specifiche.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2163 - Progettisti di prodotti e disegnatori di moda

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.1 - Pittori, scultori, disegnatori e restauratori di beni culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

13 - Industrie tessili

14 - Confezione di articoli di abbigliamento; confezione di articoli in pelle e pelliccia

### COMPETENZA

Realizzare disegni per prodotti tessili e di abbigliamento

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Disegno artistico  
Disegno dal vero  
Disegno digitale tridimensionale  
Elementi di merceologia tessile  
Fondamenti geometrici di rappresentazione grafica  
Tendenze del design

#### Abilità

Applicare criteri di abbinamento materiali/colori  
Applicare criteri di valutazione estetica del prodotto  
Applicare tecniche di design per collezioni di moda  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecniche di valutazione materiali tessili  
Utilizzare archivi di collezioni moda  
Utilizzare cartelle colore  
Utilizzare software CAD

## COMPETENZA

Ideare soluzioni estetiche per lo sviluppo di prodotti tessili e di abbigliamento

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Design collezioni di moda  
 Disegno del tessuto  
 Elementi di marketing  
 Mercato del settore moda  
 Mercato tessile  
 Storia del costume  
 Storia dell'arte  
 Tendenza della moda in ambito tessile  
 Tendenze del design  
 Teoria del colore

### Abilità

Applicare criteri di abbinamento materiali/colori  
 Applicare metodi di valutazione estetica del prodotto  
 Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
 Applicare tecniche di analisi sull'evoluzione dei gusti  
 Applicare tecniche di benchmarking

## COMPETENZA

Effettuare la progettazione tecnica del prodotto tessile e di abbigliamento

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione tessile  
 Macchinari per finissaggio tessile  
 Macchine per tintura tessile  
 Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore abbigliamento  
 Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore tessile  
 Software di design e progettazione  
 Tecniche di lavorazione prodotti del settore moda

### Abilità

Applicare criteri di abbinamento abiti/accessori  
 Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
 Applicare tecniche di disegno su prodotti tessili  
 Applicare tecniche di progettazione  
 Utilizzare software design e progettazione

## 7.23 MODELLISTA MODA E ABBIGLIAMENTO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Modellista moda e abbigliamento è in grado di costruire e rappresentare graficamente, traducendo l'idea dello stile, il modello del capo collezione. E' in grado di realizzare un cartamodello sulla base del disegno fornito dallo stilista, utilizzando tecniche manuali o avvalendosi di software di progettazione (CAD Computer Aided Design) definendone la geometria e gli sviluppi. E' in grado, inoltre, di gestire la fabbricazione del cartamodello completo di sviluppi mediante l'utilizzo del software CAM (ComputerAided Manufacturing) e di sovrintendere alla realizzazione del capo campione sul quale effettuare prove di valutazione estetica e funzionale ed eventualmente ricavarne indicazioni per modifiche e miglioramenti progettuali, e stilare la documentazione tecnica di prodotto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in medio-grandi imprese del settore moda che hanno all'interno le attività di modellistica e che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale oppure in piccole imprese sempre del settore moda specializzate nello sviluppo prodotto che lavorano su commissione di una griffe per la realizzazione del capo-campione.

#### Collocazione organizzativa

Opera nell'ambito della modellistica e, a seconda della organizzazione dell'azienda, può riportare al Responsabile della modellistica o dell'ufficio stile. Si rapporta con lo Stilista del quale è il primo interlocutore, il Responsabile sviluppo prodotto. Alcune grandi imprese hanno differenti profili di Modellista: il Modellista che realizza il modello accogliendo ed interpretando le direttive dello Stilista e quello che lo industrializza sviluppandolo in taglie ed individuando accorgimenti per la produzione in serie. Si relaziona con il Responsabile di produzione qualora emergano problemi relativi al prodotto su cui è necessario dare una soluzione tecnica. Lavora in collaborazione con i fornitori esterni per la realizzazione del capo campione e per lo sviluppo del campionario.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7532 - Modellisti e tagliatori di capi di abbigliamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.4.3 - Valigiai, borsettieri e professioni assimilate (anche su articoli di similpelle e stoffa)

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

14 - Confezione di articoli di abbigliamento; confezione di articoli in pelle e pelliccia

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione tecnica del modello di un capo d'abbigliamento

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Accessori per l'abbigliamento  
Disegno tecnico  
Elementi di anatomia umana  
Elementi di geometria  
Elementi di merceologia tessile  
Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore abbigliamento  
Prodotti del settore moda  
Tecnologie e processi di lavorazione nell'abbigliamento  
Tessuti  
Tipologie di abbigliamento

#### Abilità

Applicare criteri di abbinamento materiali/colori  
Applicare metodi per la valutazione della vestibilità di un capo d'abbigliamento  
Applicare tecniche di confezione nel tessile  
Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
Applicare tecniche di creazione su manichino  
Applicare tecniche di modellistica e di sviluppo taglie per abbigliamento  
Applicare tecniche di valutazione di conformità tessuti  
Utilizzare software CAD

**COMPETENZA**

Effettuare la valutazione della vestibilità del capo campione

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Accessori per l'abbigliamento  
 Elementi di anatomia umana  
 Elementi di merceologia tessile  
 Normativa UNI EN ISO  
 Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore abbigliamento  
 Software di progettazione tessile/abbigliamento (rappresentazione grafica bi-tridimensionale)  
 Tecnologie e processi di lavorazione nell'abbigliamento  
 Tessuti  
 Tipologie di abbigliamento

**Abilità**

Applicare criteri di abbinamento materiali/colori  
 Applicare criteri di gestione della cartella colore  
 Applicare metodi di valutazione conformità accessori  
 Applicare metodi per la valutazione della vestibilità di un capo d'abbigliamento  
 Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
 Applicare tecniche di valutazione di conformità tessuti

**COMPETENZA**

Realizzare il cartamodello di un capo d'abbigliamento

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Accessori per l'abbigliamento  
 Elementi di anatomia umana  
 Elementi di geometria  
 Elementi di merceologia tessile  
 Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore abbigliamento  
 Prodotti del settore moda  
 Tecnologie e processi di lavorazione nell'abbigliamento  
 Tessuti

**Abilità**

Applicare tecniche di confezione nel tessile  
 Applicare tecniche di costruzione e sviluppo dei modelli nella moda  
 Applicare tecniche di creazione su manichino  
 Applicare tecniche di disegno della figura umana  
 Applicare tecniche di disegno su piano e su volume  
 Applicare tecniche di modellistica e di sviluppo taglie per abbigliamento  
 Utilizzare archivi di collezioni moda  
 Utilizzare software CAD

**COMPETENZA**

Realizzare la rappresentazione grafica del capo campione o prototipo

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Disegno della figura umana secondo canoni del figurino di moda  
 Disegno tecnico  
 Elementi di matematica  
 Elementi di merceologia tessile  
 Processi di lavorazione tessile  
 Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore moda  
 Prodotti del settore moda  
 Tecniche di taglio

**Abilità**

Applicare tecniche di modellistica industriale settore moda  
 Applicare tecniche di sviluppo del cartamodello in rappresentazione grafica  
 Utilizzare archivi di collezioni moda  
 Utilizzare plotter  
 Utilizzare software CAD

**COMPETENZA**

Sviluppare la rappresentazione grafica del modello in taglie o misure

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Disegno della figura umana secondo canoni del figurino di moda  
Disegno tecnico  
Elementi di matematica  
Elementi di merceologia tessile  
Processi di lavorazione tessile  
Processo di progettazione e sviluppo prodotto nel settore moda  
Tecniche di taglio

**Abilità**

Applicare procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica  
Applicare tecniche di modellistica industriale settore moda  
Utilizzare software archiviazione dati  
Utilizzare software CAD  
Utilizzare strumenti di reporting



## 7.24 TAGLIATORE A MACCHINA DI PELLAMI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tagliatore a macchina di pellami è un profilo professionale in grado di realizzare il taglio dei pezzi componenti un prodotto di pelletteria o di calzatura, ottimizzando i consumi dei pellami nel rispetto delle specifiche qualitative stabilite con diverse modalità: utilizzando macchine di taglio detto a "trancia" con piazzamento di "fustelle" di acciaio sulla pelle e/o tessuto disposto a materasso sulla base della trancia, o attraverso l'utilizzo di laser. Opera in produzione nel reparto taglio relazionandosi con: il responsabile del reparto taglio, da cui riceve il programma di lavoro, le priorità e a cui riporta problematiche di ordine tecnico o procedurale; il magazzino pellami per l'acquisizione ed il controllo del materiale da tagliare; la modelliera nel caso di problematiche inerenti al modello in relazione al miglior utilizzo della pelle; l'ufficio acquisti per problematiche sul fornitore della materia prima; l'analista di processo con cui si rapporta per migliorie o soluzioni di ordine tecnico.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera sia in piccole che medie e grandi imprese del comparto pelletteria e/o calzaturiero. Può lavorare in un centro di taglio in qualità di terzista. Il sistema di taglio con tecnologia laser prevede forti investimenti, per cui sono nati dei centri di taglio specializzati che operano per una o più ditte committenti.

#### Collocazione organizzativa

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8155 - Conduttori di macchinari per la preparazione di pelliccia e cuoio

8156 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di calzature ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.6 - Addetti a macchinari industriali per la preparazione e produzione in serie di articoli in pelli e pellicce

7.2.6.7 - Addetti a macchinari per la produzione in serie di calzature

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

15 - Fabbricazione di articoli in pelle e simili

### COMPETENZA

Analizzare la difettosità di un pellame o tessuto

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Tecniche di taglio dei materiali tessili  
 Tessuti per pelletteria

#### Abilità

Applicare criteri di controllo qualità dei pellami  
 Applicare criteri di controllo qualità dei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di ottimizzazione dei consumi del pellame  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)



213

### COMPETENZA

Effettuare il piazzamento delle sagome sul pellame e/o tessuto

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Parametri di valutazione qualità della pelle  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Tecniche di taglio dei materiali tessili  
 Tessuti per pelletteria

#### Abilità

Applicare criteri di controllo qualità dei pellami  
 Applicare criteri di controllo qualità dei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di ottimizzazione dei consumi del pellame  
 Applicare tecniche di posizionamento per il taglio a fustella  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Eseguire il taglio a fustella di pellame e/o tessuto

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Macchinari di taglio per pellami/tessuti  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Parametri di valutazione qualità della pelle  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Tecniche di taglio dei materiali tessili

#### Abilità

Applicare criteri di controllo qualità dei pellami  
 Applicare criteri di controllo qualità dei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di taglio a macchina  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare la trancia per il taglio a macchina

### COMPETENZA

Condurre l'impianto di taglio automatizzato con tecnologia laser

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
 Impianti automatizzati con tecnologia taglio laser  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Parametri di valutazione qualità della pelle  
 Pellami ed affini  
 Processi di lavorazione dei pellami  
 Tecniche di taglio dei materiali tessili

#### Abilità

Applicare criteri di controllo qualità dei pellami  
 Applicare criteri di controllo qualità dei tessuti  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure per il presidio di un impianto di taglio automatizzato con tecnologia laser  
 Applicare procedure per il ripristino di un impianto di taglio automatizzato con tecnologia laser  
 Applicare procedure per l'avvio di un impianto di taglio automatizzato con tecnologia laser  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.25 OPERATORE DI FILATURA E ROCCATURA (FILOROCCATORE)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di filatura e roccatura (Filoroccatore) è in grado di presidiare la fase di filatura e roccatura. Nella fase di filatura carica e predisporre la macchina da filatura/filatoio e utilizzando macchine automatiche da filatura imposta per mezzo della consolle i parametri relativi alle fasi di lavorazione. E' in grado inoltre di controllare che la lavorazione raggiunga lo scopo di dare torsione allo stoppino filato in modo da conferirgli le caratteristiche di resistenza, elasticità, titolo richiesti. E' in grado di presidiare le operazioni della macchina da roccatura (roccatrice) che trasferisce (stracanna) il filato da una confezione di partenza ad un tubetto rigido che avvolge il filo sotto forma di corpo avvolto a spire incrociate, chiamato rocca. E' inoltre in grado di condurre e controllare macchine automatiche da roccatura impostando per mezzo della consolle i parametri relativi alle fasi di lavorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nei reparti di produzione di grandi, medie e piccole imprese della filiera tessile oppure presso aziende subfornitrici che offrono servizi mirati per conto di imprese tessili.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di reparto filatura oppure al titolare a seconda della struttura organizzativa/funzionale dell'azienda.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8151 - Conduttori di macchinari per preparare le fibre, per la filatura e la bobinatura

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.6.1 - Operai addetti a macchinari per la filatura e la bobinatura

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

131 - Preparazione e filatura di fibre tessili

### COMPETENZA

Condurre l'autoclave

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Autoclavi per stabilizzazione filati  
Dispositivi di sicurezza macchinari produzione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di stabilizzazione filati

#### Abilità

Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da filatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di diagnostica anomalie per stabilizzazione filati  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Condurre la macchina da filatura e roccatura

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Dispositivi di sicurezza macchinari produzione  
Macchine da filatura e roccatura  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di filatura e roccatura  
Difettosità del filato

#### Abilità

Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da filatura e roccatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di controllo/regolazione macchine da filatura e roccatura  
Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine da filatura e roccatura  
Applicare modalità di controllo difettosità del filato  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Effettuare l'avviamento della macchina da filatura e roccatura

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Filati e tessuti  
Macchine da filatura e roccatura  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure per il trattamento delle fibre tessili  
Processo di filatura e roccatura

#### Abilità

Applicare procedure di avviamento macchina da filatura e roccatura  
Applicare procedure di programmazione macchine da filatura e roccatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure per carico/scarico della macchina da filatura e roccatura  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria della macchina da filatura e roccatura

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Macchine da filatura e roccatura  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processo di filatura e roccatura

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da filatura e roccatura  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di diagnostica anomalie macchine da filatura e roccatura  
Applicare procedure di richiesta intervento  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 7.26 ESPERTO PER LA RICERCA E LA PROGETTAZIONE NEL SETTORE TESSILE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto per la ricerca e la progettazione nel settore tessile è in grado di ideare e gestire progetti di sviluppo tecnologico con applicazioni innovative di tipo multisettoriale, valutandone la sostenibilità economico-finanziaria nell'ambito dei finanziamenti disponibili. Si tratta di un profilo professionale in grado di partecipare allo studio preliminare di un prodotto innovativo per il settore tessile, con applicazioni anche multisettoriali in campi non tessili, e di tradurre l'idea innovativa in un progetto operativo. Possiede competenze tecniche con particolare attenzione ai suoi più innovativi sviluppi tecnologici, in ambito tradizionalmente non tessili, nonché metodi per analizzare le richieste dei clienti, generare idee e trovare soluzioni tecnologiche innovative. È in grado di utilizzare il linguaggio dell'innovazione legata ai brevetti ai rapporti scientifici e sa utilizzare gli strumenti specifici per la ricerca sul web e nelle banche dati dedicate delle informazioni necessarie a redigere rapporti sullo stato dell'arte utili alle specifiche aziendali in merito ai progetti, investimenti, commercializzazione relativi a nuovi prodotti o a nuovi processi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle imprese del settore tessile che commercializzano il proprio marchio sul mercato finale, oppure presso imprese di ricerca e progettazione indipendenti.

#### Collocazione organizzativa

Funge da interfaccia fra la funzione creativa –tecnologia-marketing-produzione e comunicazione per aumentare le probabilità di successo dei prodotti e generare valore per l'impresa. Si pone in una logica di filiera specifica e conosce le tematiche ed i processi più significativi e caratteristici: il processo di sviluppo del prodotto, il processo produttivo, il processo commerciale e il processo di comunicazione. Nelle aziende medio piccole il Tecnico per la ricerca e progettazione tessile si affianca alla gestione dirigenziale dell'azienda.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3119 - Tecnici delle scienze fisiche e tecniche, non classificate altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.2.9 - Tecnici della gestione del processo produttivo

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

13 - Industrie tessili

### COMPETENZA

Analizzare lo stato dell'arte dei processi e dei prodotti innovativi del settore tessile

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Materiali tessili  
 Processi di lavorazione tessili  
 Scenari di ricerca dell'industria TAM  
 Tecniche di creatività sistematica  
 Tecnologie applicabili al tessile  
 Chimica tessile  
 Fisica tessile  
 Banche dati del settore tessile  
 Metodologia di ricerca informazioni  
 Classificazioni internazionali di prodotti tessili  
 Normativa sulla proprietà intellettuale ed industriale

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi di un brevetto  
 Applicare tecniche di analisi di marchi, forme e design  
 Applicare tecniche di ricerca informazioni  
 Applicare tecniche di valutazione della sostenibilità economico-finanziaria  
 Utilizzare banche dati su brevetti  
 Utilizzare metodi di ricerca sulla letteratura scientifica di settore

## COMPETENZA

Sviluppare soluzioni innovative nell'ambito dei processi e dei prodotti del settore tessile

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Metodologie di approccio all'innovazione  
Tecniche di valorizzazione delle tecnologie e del know-how per l'innovazione  
Tecniche di realizzazione di un concept  
Tecniche di selezione del concept  
Tecniche di miglioramento del concept

### Abilità

Utilizzare metodi di definizione degli obiettivi di ricerca per l'innovazione  
Applicare tecniche di selezione di soluzioni tecniche implementabili  
Applicare tecniche di sviluppo di un concept  
Applicare tecniche di selezione di concept  
Applicare criteri di valutazione del concept in relazione all'applicazione e alla diffusione commerciale  
Applicare tecniche di valutazione della sostenibilità economico-finanziaria

## COMPETENZA

Progettare prodotti innovativi per il settore tessile con applicazioni multisettoriali

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Chimica tessile  
Fisica tessile  
Tecnologia tessile  
Prestazioni fisico-chimiche del prodotto tessile  
Caratteristiche dei materiali utilizzati in settori per i quali è di interesse l'applicazione di prodotti tessili  
Processi di lavorazione del settore tessile

### Abilità

Applicare tecniche di valutazione e di confronto tecnico tra prodotti e processi  
Utilizzare strumenti di analisi per individuare gli ambiti di applicazione dei prodotti tessili in altri settori industriali  
Applicare procedure di definizione dei requisiti di un prodotto tessile in funzione del campo di applicazione previsto  
Applicare tecniche di monitoraggio dello sviluppo tecnologico nei settori di interesse  
Utilizzare strumenti per la rielaborazione di dati tecnici di processo e di prodotto

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 7.C.1 DEFINIRE IL PIANO QUALITÀ DI UNA AZIENDA TESSILE

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la definizione del piano della qualità aziendale coerentemente con il quadro normativo e legislativo vigente, attraverso l'analisi dei processi aziendali, l'individuazione delle principali criticità e la definizione delle rispettive linee d'intervento.

#### COMPETENZA

Definire il piano di qualità aziendale di una azienda tessile

**Livello EQF: 5**

##### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Processi di lavorazione tessile  
Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)

##### Abilità

Applicare metodologie controllo qualità (TQM, EQUA)  
Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità  
Applicare procedure per l'analisi delle criticità del processo produttivo  
Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità  
Utilizzare strumenti di reporting

## 7.C.2 EFFETTUARE CONTROLLO QUALITÀ DEL PRODOTTO TESSILE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di controllo di qualità del prodotto alimentare, secondo le linee guida del piano di qualità aziendale e in coerenza con il quadro normativo e legislativo vigente.

### COMPETENZA

Effettuare controllo qualità del prodotto tessile

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Coloranti per filati e tessuti  
Composizione filati e tessuti  
Elementi di chimica  
Elementi di fisica  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Norme di conformità dei prodotti tessili  
Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi in laboratorio chimico  
Procedure di controllo qualità  
Requisiti eco-tossicologici dei prodotti tessili

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi chimica  
Applicare metodiche di analisi fisica  
Applicare tecniche di analisi di laboratorio  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di valutazione di conformità tessuti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi fisica  
Utilizzare strumenti di reporting



## 7.C.3 EFFETTUARE IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL PROCESSO PRODUTTIVO TESSILE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di monitoraggio degli standard di qualità che prevedono la supervisione di tutte le fasi del processo produttivo alimentare a partire dall'acquisto della materia prima, fino alla produzione del prodotto finito, e garantendo una migliore gestione dei costi, la rispondenza agli standard internazionali e la riduzione dei tempi di lavorazione.

### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo tessile

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione tessile  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Procedure di controllo qualità  
Processi di lavorazione tessile  
Tecniche di misura degli scostamenti

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare tecniche di rappresentazione dei processi  
Utilizzare strumenti di reporting

## **8. LEGNO E ARREDO**

## PROFILI PROFESSIONALI

### 8.1 TECNICO RICERCA E SVILUPPO (SETTORE LEGNO E ARREDO)

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico alla ricerca e sviluppo (settore legno e arredo) è in grado di presidiare il processo di innovazione, a partire dall'analisi dei bisogni fino alla messa in produzione del nuovo modello. Legge e interpreta i cambiamenti e le dinamiche del settore e interagisce con i designer per elaborare proposte di innovazione del catalogo prodotti. Trasforma la proposta progettuale in progetto esecutivo, stendendo il piano di fattibilità, la scheda costi e occupandosi di ricercare materiali e tecnologie. Si rapporta con l'area della produzione, monitorando il processo di prototipazione e quello di messa in produzione del nuovo prodotto

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

L'attività si svolge all'interno di aziende di produzione di legno-arredo o all'interno di studi di designer.

##### Collocazione organizzativa

Si rapporta con l'area della produzione, monitorando il processo di prototipazione e quello di messa in produzione del nuovo prodotto. Lavora generalmente all'interno di aziende di medie e grandi dimensioni o curando dall'esterno i processi di innovazione di una o più aziende. La Collocazione organizzativa all'interno dell'azienda è correlata all'esperienza maturata. In termini di percorsi di carriera, l'addetto alla ricerca e sviluppo può arrivare a ricoprire funzioni manageriali.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3118 - Disegnatori industriali

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.7 - Disegnatori industriali e professioni assimilate

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

31 - Fabbricazione di mobili

#### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio della prototipazione e dell'ingegnerizzazione del nuovo prodotto per arredamento

##### Livello EQF: 5

##### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di pianificazione della produzione  
Elementi di programmazione della produzione  
Processi produttivi del settore legno e arredo

##### Abilità

Applicare procedure di monitoraggio produzione  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di progettazione  
Applicare tecniche di testing  
Applicare tecniche per la definizione degli standard di produzione e di controllo qualità

**COMPETENZA**

Elaborare proposte per innovare il catalogo prodotti per arredamento

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di arredo  
Elementi di design  
Elementi di marketing  
Materiali per l'arredamento  
Mercato del mobile  
Processi produttivi del settore legno e arredo

**Abilità**

Tecnologie dei materiali per arredamento  
Tendenze del design  
Tendenze dell'arredamento

**COMPETENZA**

Realizzare il progetto esecutivo del prototipo per arredamento

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di normative in materia di controllo qualità  
Elementi di normative in materia di impatto ambientale delle produzioni  
Macchinari per la lavorazione del legno  
Materiali per l'arredamento  
Mercato del mobile  
Processi produttivi del settore legno e arredo  
Tecnologie dei materiali per arredamento

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di disegno tecnico  
Applicare tecniche di progettazione  
Utilizzare software di disegno tecnico  
Applicare criteri di fattibilità economica  
Applicare tecniche di analisi sull'evoluzione dei gusti  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di ricerca materiali per l'arredamento  
Applicare tecniche per l'analisi domanda del mercato

## 8.2 TAPPEZZIERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tappezziere è in grado di realizzare tendaggi, tappezzerie e imbottiti. Predisporre rivestimenti per ricoprire e imbottire divani, poltrone, sedie e altri articoli di arredamento. Taglia i materiali di lavoro; esegue la sagomatura dei pezzi per le imbottiture; fabbrica e foderà imbottiture; assembla i sistemi di molleggiamento; realizza e monta tende da interno e da esterno; predisporre e applica elementi decorativi (balze, passamanerie e inserti). L'attività del Tappezziere consiste nella realizzazione di nuovi prodotti e/o nella riparazione e nella messa a nuovo di prodotti usurati e danneggiati

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Il Tappezziere svolge la sua attività all'interno di laboratori artigiani o all'interno di imprese che producono mobili e/o altri articoli di arredamento.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 3**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7534 - Tappezziere ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.5.3.6 - Tappezziere e materassai

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

31 - Fabbricazione di mobili

### COMPETENZA

Confezionare fodere, tendaggi ed elementi decorativi

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
Macchine per cucire  
Mercato dei prodotti per tappezzeria  
Mercato tessile  
Sistemi applicativi dei tendaggi (interni e esterni)  
Tendenze dell'arredamento

#### Abilità

Applicare procedure di controllo qualità tappezzeria  
Applicare tecniche di cucitura a macchina  
Applicare tecniche di cucitura a mano  
Applicare tecniche di realizzazione dei tendaggi  
Applicare tecniche di stiro  
Applicare tecniche per il montaggio dei sistemi applicativi  
Utilizzare dispositivi per il fissaggio e l'apertura di tendaggi

### COMPETENZA

Effettuare il taglio dei materiali secondo il modello da realizzare

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di merceologia tessile  
Macchinari per il taglio automatizzato materiali tessili  
Sistemi applicativi dei tendaggi (interni e esterni)  
Strumenti per il taglio manuale dei materiali tessili

#### Abilità

Applicare modalità di controllo qualità materiali tessili  
Applicare modalità di posizionamento dei materiali tessili  
Applicare tecniche di ottimizzazione del tessuto  
Applicare tecniche di sfibratura dei tessuti  
Applicare tecniche di taglio computerizzato di materiali tessili  
Applicare tecniche di taglio dei sistemi applicativi dei tendaggi  
Condurre impianti di taglio automatizzato di materiali tessili  
Utilizzare strumenti per il taglio manuale dei materiali tessili

**COMPETENZA**

Realizzare imbottiti

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Caratteristiche tecnologiche dei materiali utilizzati per i fusti  
Elementi di merceologia tessile  
Mercato dei prodotti per tappezzeria  
Mercato del mobile  
Tecniche di realizzazione di imbottiture a molle greche, con cinghie elastiche/espanso, a molle con spago annodato/crine  
Tecniche di riparazione dei tessuti  
Tendenze dell'arredamento

**Abilità**

Applicare procedure di controllo qualità tappezzeria  
Applicare tecniche di cucitura dei diversi materiali tessili  
Applicare tecniche di imbottitura  
Applicare tecniche di realizzazione dei materassi  
Applicare tecniche di sagomatura (divani e poltrone)  
Applicare tecniche per la realizzazione di telai per sedie, divani e poltrone

## 8.3 FALEGNAMI MOBILIARE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Falegname mobiliere realizza manufatti lignei, in pezzi singoli o in serie. Predisporre i componenti dei manufatti, secondo le specifiche contenute nel disegno tecnico; assembla i componenti per la realizzazione del manufatto, controllando la tenuta di incastri, avvitamenti e incollaggio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle industrie del mobile, occupandosi prevalentemente della lavorazione dei pezzi "fuori misura", per le quali non è possibile attrezzare macchinari per una lavorazione automatica. I "fuori misura" sono particolarmente diffusi nella produzione delle cucine, anche se vanno diffondendosi anche in altri ambiti.

#### Collocazione organizzativa

L'attività si svolge all'interno dell'area produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7522 - Ebanisti ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.2.2 - Falegnami ed attrezzisti di macchine per la lavorazione del legno

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

31 - Fabbricazione di mobili

### COMPETENZA

Assemblare i componenti secondo il disegno

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche degli incastri  
Elementi di disegno tecnico  
Macchinari per la lavorazione del legno  
Macchine per la realizzazione degli incastri  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Prodotti per il trattamento del legno  
Tecniche di incollaggio del legno  
Tipologie di colle

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di incollaggio del legno  
Utilizzare avvitatori, pistole ad aria compressa e strettoie  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di assemblaggio manufatti in legno  
Utilizzare strumenti per la lavorazione manuale del legno

### COMPETENZA

Predisporre i componenti per la realizzazione dei manufatti

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Macchinari per la lavorazione del legno  
Materiali per l'arredamento  
Mercato del mobile  
Processi produttivi del settore legno e arredo  
Prodotti per il trattamento del legno  
Tecniche di lavorazione del legno  
Tipologie di fissaggio assemblare i componenti secondo il disegno  
Tipologie di legno

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare procedure per l'avviamento macchinari per il taglio del legno  
Utilizzare i macchinari per il taglio del legno  
Utilizzare la macchina bordatrice  
Utilizzare la macchina foratrice  
Utilizzare la macchina sezionatrice  
Utilizzare macchine a controllo numerico per lavorazione del legno  
Utilizzare strumenti per la lavorazione manuale del legno

## 8.4 PROGETTISTA ESECUTIVO SETTORE LEGNO MOBILE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Progettista esecutivo settore legno-mobile sviluppa il disegno elaborato dai designer, rendendolo operativo per la produzione e la commercializzazione dei prodotti del settore legno-mobile. Interpreta ed analizza la proposta progettuale del designer, valutandone la coerenza tecnica; sviluppa il disegno in forma informatica; contatta i fornitori per verificare la fattibilità e il costo degli elementi che compongono il nuovo prodotto; aggiorna il database degli elementi, input per la produzione, la commercializzazione e l'assistenza post-vendita.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende del settore legno-mobile.

#### Collocazione organizzativa

Lavora all'interno dell'ufficio tecnico. Si rapporta con i Designer, che in genere sono esterni all'impresa; l'area della produzione; i fornitori; l'ufficio commerciale; il servizio post-vendita.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3118 - Disegnatori industriali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.7 - Disegnatori industriali e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

31 - Fabbricazione di mobili

### COMPETENZA

Effettuare la realizzazione del progetto esecutivo (settore legno-mobile)

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di arredo  
Materiali per l'arredamento  
Processi produttivi del settore legno e arredo  
Struttura e caratteristiche tecniche e funzionali dei mobili  
Tecnologie dei materiali per arredamento  
Tipologie di legno

#### Abilità

Applicare metodologie di progettazione mobili  
Applicare tecniche di disegno tecnico  
Applicare tecniche di disegno tridimensionale  
Applicare tecniche di progettazione grafica  
Utilizzare software CAD

### COMPETENZA

Effettuare lo studio di fattibilità di un nuovo prodotto (settore legno-mobile)

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Disegno tecnico  
Materiali per l'arredamento  
Mercato del mobile  
Processi produttivi del settore legno e arredo  
Struttura e caratteristiche tecniche e funzionali dei mobili  
Tecniche di mediazione  
Tecnologie dei materiali per arredamento

#### Abilità

Applicare metodologie di progettazione mobili  
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita  
Utilizzare software gestione di database



## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 8.C.1 EFFETTUARE LA VERNICIATURA E L'ESSICCAMENTO DI SUPERFICI IN LEGNO

La verniciatura è, in genere, un processo automatizzato all'interno di aziende che producono mobili in legno. L'applicazione della vernice avviene attraverso macchinari ad hoc, ma la predisposizione delle miscele dipende ancora in maniera rilevante dall'esperienza e dalla sensibilità dell'operatore. La forte personalizzazione dei prodotti, soprattutto nel campo delle cucine, ha incrementato la lavorazione dei fuori misura e, quindi, delle operazioni di verniciatura a mano. La fase di verniciatura ed essiccazione si colloca, in genere dopo la rifinitura e la tintura del semilavorato

#### COMPETENZA

Effettuare la verniciatura e l'essiccamento di superfici in legno

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Caratteristiche fisiche e chimiche del legno  
 Diluenti e solventi  
 Impianti per la verniciatura del legno  
 Materiali abrasivi  
 Materiali per la verniciatura del legno  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione del legno  
 Reazioni dei materiali al trattamento di verniciatura  
 Tipologie di legno  
 Macchine lucidatrici  
 Processo di essiccazione del legno

#### Abilità

Applicare criteri per la preparazione delle vernici  
 Applicare procedure di controllo e regolazione macchinari/impianti per la verniciatura  
 Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di verniciatura del legno  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare impianti per la verniciatura del legno  
 Utilizzare strumenti per la verniciatura  
 Applicare tecniche di essiccazione del legno  
 Applicare tecniche di lucidatura legno  
 Utilizzare impianti di essiccazione del legno  
 Utilizzare macchine lucidatrici

## 8.C.2 DEFINIRE IL PIANO DI QUALITÀ AZIENDALE DI UN AZIENDA DEL LEGNO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la definizione del piano della qualità aziendale coerentemente con il quadro normativo e legislativo vigente, attraverso l'analisi dei processi aziendali, l'individuazione delle principali criticità e la definizione delle rispettive linee d'intervento.

### COMPETENZA

Definire il piano di qualità aziendale di un azienda del legno

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa UNI EN ISO  
 Processi di lavorazione del legno Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)

#### Abilità

Applicare metodologie controllo qualità (TQM, EQUA)  
 Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità  
 Applicare procedure per l'analisi delle criticità del processo produttivo  
 Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità  
 Utilizzare strumenti di reporting

## 8.C.3 EFFETTUARE IL CONTROLLO QUALITÀ DEL PRODOTTO LIGNEO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di controllo di qualità del prodotto ligneo, secondo le linee guida del piano di qualità aziendale e in coerenza con il quadro normativo e legislativo vigente.

### COMPETENZA

Effettuare controllo qualità del prodotto ligneo

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Biologia applicata  
Caratteristiche fisiche e chimiche del legno  
Chimica generale e inorganica  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Norme di sicurezza e prevenzione dei rischi in laboratorio chimico  
Procedure di controllo qualità  
Tecnologia del legno

#### Abilità

Applicare metodiche di analisi biologiche  
Applicare metodiche di analisi chimica  
Applicare metodiche di analisi fisica  
Applicare modalità di controllo qualità manufatti in legno  
Applicare modalità di controllo reazione trattamento legno  
Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi chimica  
Utilizzare strumenti di laboratorio per l'analisi fisica  
Utilizzare strumenti di reporting

## 8.C.4 EFFETTUARE IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL PROCESSO DI LAVORAZIONE DEL LEGNO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di monitoraggio degli standard di qualità che prevedono la supervisione di tutte le fasi del processo di lavorazione del legno a partire dall'acquisto della materia prima, fino alla produzione del manufatto o prodotto finito, e garantendo una migliore gestione dei costi, la rispondenza agli standard internazionali e la riduzione dei tempi di lavorazione.

### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Procedure di controllo qualità  
Processi di lavorazione del legno

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare tecniche di rappresentazione dei processi  
Utilizzare strumenti di reporting

## 9. CARTA E CARTOTECNICA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 9.1 OPERATORE MACCHINE PER PRODUZIONE ARTICOLI CARTOTECNICI

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici è in grado di garantire la produzione di semilavorati e/o prodotti finiti cartotecnici, attraverso la conduzione di macchinari e/o impianti quali: calandre, bobinatrici, taglierine, imballatrici, goffratrici e forni. Le principali attività che l'operatore deve effettuare sono l'avviamento, il controllo e la manutenzione ordinaria degli stessi macchinari e/o impianti.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in aziende cartotecniche.

Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altri profili professionali operativi addetti alla produzione e alla manutenzione.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8143 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di articoli in carta

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.5.2 - Conduttori di macchinari per la fabbricazione di prodotti in carta e cartone

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1723 - Fabbricazione di prodotti cartotecnici

#### COMPETENZA

Condurre macchinari e impianti cartotecnici

##### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica

Elementi di elettrotecnica

Elementi di informatica

Macchinari e impianti cartotecnici

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Processi di lavorazione cartotecnici

##### Abilità

Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine e impianti cartotecnici

Applicare procedure di monitoraggio rendimento macchine e impianti cartotecnici

Applicare procedure di regolazione parametri macchine e impianti cartotecnici

Applicare procedure di segnalazione di non conformità di pezzi lavorati

Applicare procedure di sicurezza in produzione

**COMPETENZA**

Effettuare l'avviamento macchine e/o impianti per la lavorazione di prodotti cartotecnici

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Carta e cartoni  
Elementi di chimica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchinari e impianti cartotecnici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione cartotecnici

**Abilità**

Applicare procedure di regolazione parametri macchine e impianti cartotecnici  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di taratura macchine e impianti cartotecnici  
Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine e impianti cartotecnici  
Utilizzare dispositivi di sicurezza degli impianti cartotecnici  
Utilizzare software di gestione macchine e impianti cartotecnici

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine e impianti cartotecnici

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di informatica  
Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Macchinari e impianti cartotecnici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione cartotecnici  
Processi di lavorazione meccanici

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine e impianti cartotecnici  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia macchine e impianti cartotecnici  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## **10. EDILIZIA, COSTRUZIONI E IMPIANTISTICA**



## PROFILI PROFESSIONALI

### 10.1 ASCENSORISTA

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Ascensorista effettua installazione, manutenzione e riparazione di ascensori e montacarichi. Si occupa sia delle riparazioni di tipo meccanico, che elettrico. Il lavoro di manutenzione riguarda in particolare i circuiti elettrici, il motore e il sistema di frenata.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività prevalentemente presso imprese meccaniche e di servizi di manutenzione.

##### Collocazione organizzativa

Lavora di solito come dipendente. Può tuttavia lavorare in proprio o come socio in imprese artigiane del settore.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7412 - Installatori e riparatori di apparati elettromeccanici

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.3.3 - Meccanici e montatori di macchinari industriali ed assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

432 - Installazione di impianti elettrici, idraulici ed altri lavori di costruzione e installazione

#### COMPETENZA

Effettuare l'installazione di impianti elevatori

##### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di impiantistica civile  
Elementi di impiantistica industriale  
Elementi di meccanica Impianti elevatori (ascensori, montacarichi)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme per la installazione di impianti elevatori

##### Abilità

Applicare procedure di controllo funzionale componenti ascensore/montacarichi  
Applicare procedure di monitoraggio del funzionamento di impianti elevatori  
Applicare tecniche di montaggio di impianti elevatori  
Applicare tecniche di regolazione impianti elevatori  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione preventiva e programmata di impianti elevatori

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica Impianti elevatori (ascensori, montacarichi)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianto elevatore  
Applicare procedure di registrazione intervento su libretto di manutenzione  
Applicare procedure di sostituzione componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di sostituzione di componenti/parti di impianti elettromeccanici  
Applicare tecniche di controllo isolamento impianti elettrici  
Applicare tecniche di misurazione parametri elettrici  
Applicare tecniche di ripristino funzionalità impianti elettromeccanici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica

## COMPETENZA

Effettuare la riparazione di impianti elevatori

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica Impianti elevatori (ascensori, montacarichi)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

### Abilità

Applicare procedure di registrazione intervento su libretto di manutenzione  
Applicare procedure di sostituzione di componenti/parti di impianti elettromeccanici  
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti elettromeccanici  
Applicare tecniche di ripristino funzionalità impianti elettromeccanici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici

## 10.2 RESPONSABILE DELLA GESTIONE DI CANTIERI EDILI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile della gestione di cantieri edili organizza e coordina le attività delle maestranze di cantiere, programmando giornalmente le attività ed il materiale da porre in opera, seguendo lo svolgimento dei lavori, verificando la sicurezza del cantiere e controllando il materiale in ordine e alla consegna in cantiere.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese edili

Collocazione organizzativa

Opera alle dipendenze del direttore di cantiere.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 5**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

3123 - Supervisor edili

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

3.1.5.2 - Tecnici della gestione di cantieri edili

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

412 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali

### COMPETENZA

Coordinare le attività delle maestranze di cantiere

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Elementi di elettrotecnica  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione dei cantieri edili  
Processi di lavorazione in edilizia  
Schema tipo di allestimento del ponteggio  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di controllo della conformità lavori in edilizia  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare procedure per verifica stato avanzamento lavori in edilizia  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Effettuare il controllo delle forniture del cantiere

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Metodi di controllo delle rimanenze  
Processi di lavorazione in edilizia  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare criteri di disposizione delle merci  
Applicare criteri di valutazione del consumo di materiali  
Applicare metodi di controllo quali/quantitativo sui materiali in consegna  
Applicare modalità di gestione delle scorte  
Applicare procedure di controllo quali/quantitativo materiali prelevati per l'utilizzo  
Applicare procedure di verifica dei materiali da costruzione

**COMPETENZA**

Controllare la sicurezza nei cantieri durante la realizzazione dell'opera

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di scienza delle costruzioni  
Elementi di tecnologia delle costruzioni  
Fasi del processo produttivo in edilizia  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di manutenzione apparecchiature/strumenti di lavoro per edilizia  
Processi di lavorazione in edilizia  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza  
Applicare procedure di controllo della conformità lavori in edilizia  
Applicare procedure di verifica qualità di esecuzione dei lavori edili  
Applicare procedure di verifica rispetto disposizioni sulla tutela ambientale  
Applicare procedure per mancato rispetto di norme sicurezza  
Applicare procedure per verifica stato avanzamento lavori in edilizia  
Applicare tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di redazione documentale

## 10.3 CARPENTIERE EDILE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Carpentiere edile realizza i manufatti in legno che fanno da base o da supporto alle operazioni di costruzione di opere edili. Monta e smonta le armature e le puntellature volte a sorreggere strutture e a contenere le colate in calcestruzzo e cemento o le controforme per particolari murature e colate. Effettua la realizzazione, il montaggio, la finitura e la manutenzione di elementi edilizi e strutture in legno quali travi, tetti, solai, scale, ecc.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese edili

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 3**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7115 - Carpentieri e falegnami edili

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.1.2.3 - Carpentieri e falegnami nell'edilizia (esclusi i parchettisti)

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

41 - Costruzione di edifici

### COMPETENZA

Effettuare montaggio/smontaggio strutture e sagome per cemento armato (casceforme)

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Nozioni sulla tecnologia dei materiali metallici in edilizia  
 Procedure di manutenzione apparecchiature/strumenti di lavoro per edilizia  
 Tecniche di lavorazione e montaggio dei manufatti e delle strutture in legno  
 Tipologie di casceforme  
 Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di assemblaggio elementi prefabbricati  
 Applicare tecniche di costruzione casceforme  
 Applicare tecniche per l'allestimento e lo smontaggio di casceforme  
 Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Rispettare i tempi previsti dalla normativa per il disarmo  
 Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Realizzare strutture edili in legno

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
 Elementi di geometria  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Nozioni sulla tecnologia dei materiali metallici in edilizia  
 Processi di lavorazione in edilizia  
 Principali tecniche di lavorazione di carpenteria strutturale e di assemblaggio di elementi prefabbricati  
 Tecniche di lavorazione e montaggio dei manufatti e delle strutture in legno  
 Tecniche di realizzazione di puntellamenti  
 Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di assemblaggio elementi prefabbricati  
 Applicare tecniche di controllo conformità materiali edili  
 Applicare tecniche di posa in opera strutture in legno  
 Applicare tecniche di taglio dei metalli  
 Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 10.4 CONDUTTORE MACCHINE MOVIMENTO TERRA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Conduttore macchine movimento terra effettua scavi e movimenti di terreno per opere edili nuove o in ristrutturazione, funzionali ai piani di posa delle fondamenta e alle trincee destinate alle condutture degli impianti (acqua, gas, elettricità, linee telefoniche), conducendo macchine escavatrici semoventi. Cura la manutenzione ordinaria del veicolo e dei suoi componenti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nell'edilizia civile ed industriale

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8342 - Conduttori di macchinari per movimento terra ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.4.4.1 - Conduttori di macchinari per il movimento terra

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

431 - Demolizione e preparazione del cantiere edile

### COMPETENZA

Effettuare demolizione, rimozione e scavi con macchine movimento terra

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Macchine per movimento terra  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di demolizione opere edili  
Applicare tecniche di movimentazione materiali di scavo con mezzi meccanici  
Applicare tecniche di scavo con macchine movimento terra  
Condurre macchine movimento terra  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi per la movimentazione materiali di scavo

### COMPETENZA

Eeguire la manutenzione ordinaria su macchine movimento terra

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica  
Elementi di meccanica automobilistica  
Motori diesel  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme tecniche manutenzione macchine movimento terra  
Procedure manutenzione pneumatici

#### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria macchine movimento terra  
Applicare procedure di ripristino funzionalità di macchine movimento terra  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 10.5 DIRETTORE TECNICO DI CANTIERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Direttore tecnico di cantiere dirige i lavori di costruzione nelle imprese di costruzioni edili. Verifica che i lavori di cantiere vengano svolti come previsto dal progetto e dal relativo capitolato, in conformità con le disposizioni di legge; supervisiona l'allestimento ed il funzionamento del cantiere e coordina i lavori eseguiti dalle diverse imprese di costruzione; redige, al termine dei lavori, il computo metrico ed effettuare il collaudo dei lavori eseguiti. Ulteriori attività possono consistere nell'elaborazione di capitolati d'appalto, nel calcolo dei costi di costruzione, nel rilascio offerte e regolamento dei conti relativi alle costruzioni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese del settore edile.

#### Collocazione organizzativa

Riferisce direttamente al committente dei lavori. Si rapporta all'esterno con clienti, fornitori, servizi amministrativi, subappaltatori e, nell'ambito dell'impresa edile, con capo cantiere, servizio di gestione, ufficio ricerche.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2142 – Ingegneri civili

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.6 - Ingegneri civili e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

412 – Costruzione di edifici residenziali e non residenziali

### COMPETENZA

Effettuare coordinamento e controllo dell'esecuzione dei lavori edili

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di tecnologia delle costruzioni  
Fasi del processo produttivo in edilizia  
Normativa in materia di allestimento ed esercizio di cantieri edili  
Norme antinfortunistiche nel settore dell'edilizia  
Organizzazione dei cantieri edili  
Piano di sicurezza aziendale

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di controllo della conformità lavori in edilizia  
Applicare procedure di redazione certificati di regolare esecuzione opere edili  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare procedure di verifica applicazione disposizioni antinfortunistiche  
Applicare procedure di verifica dei materiali da costruzione  
Applicare procedure di verifica qualità di esecuzione dei lavori edili  
Applicare procedure di verifica rispetto disposizioni sulla tutela ambientale  
Applicare procedure per verifica stato avanzamento lavori in edilizia  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

### COMPETENZA

Effettuare esami e prove di resistenza dei materiali per costruzione e delle opere edili realizzate

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di tecnologia delle costruzioni  
Normativa in materia di certificazione dei materiali da costruzione  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Prove di carico e di verifica su opere edili  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di esecuzione prove di carico strutture edili  
Applicare procedure di redazione verbali di prove di carico su materiali edili  
Applicare procedure di redazione verbali di prove di resistenza opere edili  
Applicare procedure di verifica dei materiali da costruzione

### COMPETENZA

Elaborare offerte progettuali in ambito edile

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Criteri di elaborazione preventivi  
Disegno (architettura)  
Elementi di contabilità dei costi  
Mercato di prodotti edilizi  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di elaborazione capitolati di appalto  
Applicare tecniche di elaborazione computo metrico  
Applicare tecniche di elaborazione consuntivi di opere edili  
Applicare tecniche di elaborazione preventivi di opere edili

### COMPETENZA

Supervisionare l'allestimento del cantiere e la preparazione dei lavori

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Fasi del processo produttivo in edilizia  
Igiene del lavoro  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Normativa in materia di allestimento ed esercizio di cantieri edili  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione dei cantieri edili

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione dispositivi di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di Project management  
Applicare tecniche di redazione piani di allestimento cantieri  
Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento  
Applicare tecniche di redazione piani di esercizio di cantieri  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare software Project Management



## 10.6 ELETTRICISTA PER IMPIANTI ESTERNI ED INTERNI NELLE COSTRUZIONI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni installa impianti elettrici civili ed industriali, e ne cura la manutenzione e la riparazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Svolge la propria attività nell'edilizia sia civile che industriale, prevalentemente nell'ambito di aziende artigianali di installazione e costruzione impianti.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7411 - Elettricisti dell'edilizia ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.1.3.7 - Elettricisti nelle costruzioni civili e professioni assimilate

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

432 - Installazione di impianti elettrici, idraulici ed altri lavori di costruzione e installazione

### COMPETENZA

Effettuare l'installazione di impianti elettrici

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Componentistica elettrica  
Disegno tecnico elettrico  
Elementi di impiantistica civile  
Modalità di cablaggio  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative tecniche per installazione impianti elettrici  
Tecniche di installazione e adattamento delle componenti dell'impianto  
Tecniche di posa dei cavi e di lavorazione del quadro elettrico  
Tecniche di taglio a misura, adattamento, giunzione e fissaggio delle canalizzazioni  
Tipologie di isolamento

#### Abilità

Applicare metodi di distribuzione carichi di tensione  
Applicare metodi di collegamento dei cavi ai quadri elettrici  
Applicare procedure di collaudo impianti elettrici  
Applicare procedure di redazione del verbale di collaudo impianto elettrico  
Applicare procedure per la messa in sicurezza di impianti elettrici  
Applicare tecniche di tracciatura e scanalatura  
Applicare tecniche di posizionamento e fissaggio scatole e derivazioni per impianti elettrici  
Applicare tecniche di collegamento scatole e derivazioni per impianti elettrici  
Applicare tecniche di montaggio di apparati elettrici  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione programmata di impianti elettrici

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Componentistica elettrica  
Disegno tecnico elettrico  
Elementi di impiantistica civile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di manutenzione  
Tecniche di verifica di impianti elettrici

#### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti elettrici  
Applicare tecniche di controllo isolamento impianti elettrici  
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti elettrici  
Applicare tecniche di misurazione parametri elettrici  
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti elettrici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica

**COMPETENZA**

Effettuare la riparazione di impianti elettrici

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Componentistica elettrica  
Disegno tecnico elettrico  
Elementi di impiantistica civile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di messa in sicurezza dell'impianto elettrico  
Tecniche di misurazione di tensione e segnali  
Tecniche di sostituzione componenti difettosi e/o guasti

**Abilità**

Applicare procedure di collaudo impianti elettrici  
Applicare modalità di riparazione elettrica  
Applicare procedure di sostituzione componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di taratura strumenti di misurazione elettrica  
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti elettrici  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica

## 10.7 TECNICO DELL'ISPEZIONE E MANUTENZIONE DEGLI EDIFICI STORICI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico dell'ispezione e manutenzione di edifici storici è incaricato di riconoscere i dati relativi ai materiali costitutivi, alle tecniche di esecuzione e allo stato di conservazione degli edifici storici al fine di individuare ed eseguire interventi di conservazione e manutenzione per prevenire, limitare e/o rimuovere dall'edificio le cause di degrado e di dissesto delle superfici. Il Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici svolge la sua attività in costante collaborazione e sotto la supervisione dell'esperto di riferimento (ad esempio l'architetto) con cui condivide il linguaggio tecnico-operativo dei materiali costitutivi, delle tecniche di esecuzione e dello stato di conservazione degli edifici storici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Tecnico dell'ispezione e manutenzione di edifici storici opera nel settore della conservazione architettonica nell'ambito di imprese di restauro private, all'interno di istituzioni culturali pubbliche e private.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3112 - Tecnici delle costruzioni civili

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.5 - Tecnici delle costruzioni civili e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

412 - Costruzione di edifici residenziali e non residenziali

### COMPETENZA

Comunicare le attività svolte e i risultati ottenuti a seconda delle diverse categorie di interlocutori e destinatari

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Lingua straniera (B1-B2)  
Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione (ECDL Advanced)  
Tecniche di produzione fotografica e digitalizzazione

#### Abilità

Applicare metodologie di redazione di documenti  
Applicare tecniche informatiche, fotografiche e audiovisive  
Gestire rapporti e relazioni  
Utilizzare banche dati esistenti  
Utilizzare tecniche di comunicazione

### COMPETENZA

Effettuare gli interventi di conservazione e manutenzione, relazionandosi con altri profili professionali impegnati nelle attività

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Materiali e tecniche edilizie  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Strumenti, interventi, attività e tecniche proprie della conservazione e manutenzione degli edifici

#### Abilità

Allestire e mantenere il cantiere  
Applicare tecniche specifiche di conservazione e manutenzione  
Effettuare ispezioni e controlli  
Effettuare le operazioni di chiusura del cantiere  
Riconoscere e valutare condizioni di alterazione, degrado e/o dissesto  
Utilizzare dispositivi di sicurezza  
Utilizzare tecniche di arrampicata (discesa in corda doppia, etc.)

## COMPETENZA

Realizzare attività di analisi delle caratteristiche strutturali e dello stato di degrado dell'edificio

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Chimica  
Disegno  
Fisica  
Storia della tecnologia edilizia  
Storia dell'architettura  
Strumenti, interventi, materiali, attività e tecniche proprie della conservazione e manutenzione degli edifici  
Tecniche e strumentazione di riproduzione grafica e fotografica

### Abilità

Applicare procedure di valutazione delle condizioni di conservazione delle superfici  
Riconoscere e valutare condizioni di alterazione, degrado e/o dissesto  
Utilizzare tecniche di documentazione del lavoro  
Utilizzare tecniche di redazione di dossier grafici e fotografici  
Utilizzare tecniche di rilievo dei manufatti architettonici e del disegno (tradizionali e informatiche)  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

## 10.8 OPERATORE DI MACCHINE DI SOLLEVAMENTO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di macchine di sollevamento assicura la movimentazione di materiali o persone attraverso la conduzione di macchine (per esempio gru a torre, telescopici, gru caricatori, gru mobili, piattaforme aeree, carrelli elevatori, carroponete) destinate a sollevare e spostare masse o persone a livelli di altezza variabili, predisponendole all'uso e mantenendole in efficienza.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività prevalentemente presso imprese edili civili e industriali di grandi o piccole dimensioni, imprese per traslochi, imprese che gestiscono attrezzature portuali.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento normalmente al Capo cantiere o al Tecnico di cantiere dell'impresa. Opera sia in autonomia che in squadra.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8343 - Conduttori di macchinari per la perforazione e il sollevamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.4.4.3 - Conduttori di gru e di apparecchi di sollevamento

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

439 - Altri lavori specializzati di costruzione

### COMPETENZA

Eseguire l'imbragatura dei carichi

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

DPI per le operazioni di imbrago dei carichi  
 Accessori per sollevamento e imbrago dei carichi  
 Attrezzature per il sollevamento e lo spostamento di persone  
 Tecniche di controllo integrità di funi, catene e fascioni  
 Procedure di identificazione dei punti di presa

#### Abilità

Selezionare accessori in funzione delle condizioni di sollevamento  
 Utilizzare accessori in funzione delle condizioni di sollevamento  
 Utilizzare tecniche di imbragatura  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Movimentare carichi con macchine di sollevamento

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Procedure di delimitazione delle aree di lavoro  
 Procedure per la movimentazione dei carichi  
 Procedure per lavori interferenti e libertà di movimento nei confronti di reti aeree, ostacoli fissi, etc  
 Limiti d'uso del mezzo in funzione delle caratteristiche ambientali del sito  
 Rischi specifici: ribaltamento, investimento, collisioni, linee elettriche etc  
 Dispositivi di sicurezza del mezzo di sollevamento  
 Normativa in materia di sicurezza nei cantieri edili  
 Prescrizioni per la circolazione stradale di mezzi d'opera  
 Elementi di componentistica idraulica, oleodinamica e elettromeccanica

### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Condurre e posizionare le macchine di sollevamento  
 Applicare procedure di messa in/fuori servizio  
 Applicare tecniche di movimentazione di materiali  
 Applicare tecniche di magazzinaggio dei carichi  
 Applicare tecniche per mantenere in efficienza il mezzo di sollevamento  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare la comunicazione gestuale

## COMPETENZA

Movimentare in altezza gli operatori

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Procedure di delimitazione delle aree di lavoro  
 Procedure per la movimentazione delle persone  
 Procedure per lavori interferenti e libertà di movimento nei confronti di reti aeree, ostacoli fissi, etc  
 Limiti d'uso del mezzo in funzione delle caratteristiche ambientali del sito  
 Rischi specifici: ribaltamento, investimento, collisioni, linee elettriche etc  
 Dispositivi di sicurezza del mezzo di sollevamento  
 Normativa in materia di sicurezza nei cantieri edili  
 Prescrizioni per la circolazione stradale di mezzi d'opera  
 Elementi di componentistica idraulica, oleodinamica e elettromeccanica  
 Manovre di emergenza  
 Procedure di allertamento dei soccorsi

### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Condurre e posizionare le macchine di sollevamento  
 Applicare procedure di messa in/fuori servizio  
 Applicare tecniche di movimentazione di persone  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare la comunicazione gestuale  
 Applicare tecniche per mantenere in efficienza il mezzo di sollevamento

## 10.9 OPERATORE DI PONTEGGIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di ponteggio monta, smonta, trasforma e mantiene in efficienza qualunque tipo di ponteggio, da costruzione o manutenzione in cantieri o in esterni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività prevalentemente presso imprese edili civili e industriali di grandi o piccole dimensioni.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento normalmente al Capo cantiere o al Tecnico di cantiere dell'impresa. Opera sia in autonomia che in squadra.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7119 - Operai addetti alla costruzione di strutture edili ed assimilati non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.2.4 - Ponteggiatori

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

439 - Altri lavori specializzati di costruzione

### COMPETENZA

Effettuare il montaggio, lo smontaggio e la trasformazione di ponteggi anche in squadra

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

PIMUS – Piani di Montaggio, Uso e Smontaggio del ponteggio  
 Elementi di lettura del disegno tecnico  
 Schema tipo di allestimento del ponteggio  
 Tecniche e procedure di montaggio, smontaggio e trasformazione del ponteggio sulla base di quanto indicato nel PIMUS  
 Tipologie e tecniche di ancoraggio del ponteggio sulla base delle particolari caratteristiche del ponteggio stesso  
 Modalità di verifica della sicurezza dei ponteggi sia di carattere ordinario che straordinario (primo impianto, periodiche e straordinarie)  
 Manovre di emergenza  
 Procedure di allertamento dei soccorsi

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare tecniche per interpretare le disposizioni operative contenute nei PIMUS  
 Utilizzare tecniche per montare, smontare e trasformare ponteggi di differente tipologia  
 Utilizzare tecniche per effettuare l'ancoraggio di ponteggi sulla base delle particolari caratteristiche del ponteggio stesso  
 Applicare procedure di verifiche di sicurezza del ponteggio installato  
 Utilizzare tecniche di mantenimento in efficienza il ponteggio  
 Utilizzare tecniche di prima emergenza e valutare le migliori opportunità di intervento in caso di incidente

## COMPETENZA

Organizzare il montaggio, lo smontaggio e la trasformazione di ponteggi

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

PIMUS – Piani di Montaggio, Uso e Smontaggio del ponteggio  
Esecutivi progettuali e caratteristiche del sito  
Schema tipo di allestimento del ponteggio  
Tecniche e procedure di montaggio, smontaggio e trasformazione del ponteggio sulla base di quanto indicato nel PIMUS  
Procedure di sicurezza nei cantieri  
Modalità di verifica della sicurezza dei ponteggi sia di carattere ordinario che straordinario (primo impianto, periodiche e straordinarie)  
Manovre di emergenza  
Procedure di allertamento dei soccorsi  
Tipologie e tecniche di ancoraggio del ponteggio sulla base delle particolari caratteristiche del ponteggio stesso

#### Abilità

Utilizzare tecniche di interpretazione degli esecutivi progettuali e di valutazione delle caratteristiche del sito  
Utilizzare tecniche di gestione della squadra nel montaggio, smontaggio e trasformazione dei ponteggi di differente tipologia  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare tecniche per interpretare le disposizioni operative contenute nei PIMUS  
Utilizzare tecniche di montaggio, smontaggio e trasformazione di ponteggi di differente tipologia  
Effettuare l'ancoraggio di ponteggi sulla base delle particolari caratteristiche del ponteggio stesso  
Utilizzare tecniche di verifica di sicurezza del ponteggio installato  
Mantenere in efficienza il ponteggio  
Gestire la prima emergenza e valutare le migliori opportunità di intervento in caso di incidente  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri



## 10.10 TOPOGRAFO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Topografo individua la topografia, ovvero la rappresentazione grafica a grande scala, di una parte della superficie terrestre, avvalendosi dell'ausilio di strumenti e di metodi operativi, sia di calcolo che di disegno. La rilevazione topografica si effettua per individuare:

- la mappa catastale dell'insieme delle unità elementari di possesso (particelle) alle quali è associata la valutazione della redditività degli immobili (Catasto geometrico particellare)
- la topografia del terreno per opere di modifica della superficie già eseguite o in fase di progettazione (riconfinamenti, tracciamenti o rilievi piano-altimetrici) di: terreni, o porzioni di territorio, strade, tracciati stradali, tracciati ferroviari, percorsi di torrenti, fiumi e argini, dighe, fabbricati o complessi industriali, agricoli.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera per studi tecnici, professionisti, imprese edili o stradali, pubbliche amministrazioni, enti pubblici e privati o su commissione del singolo cittadino.

#### Collocazione organizzativa

Oltre che a rapportarsi con i clienti ed i collaboratori, si interfaccia per la propria attività con uffici catastali, comunali e provinciali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3112 - Tecnici delle costruzioni civili

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.7 - Disegnatori industriali e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

711 – Attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici

### COMPETENZA

Effettuare rilevazioni topografiche di un terreno

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Diritto urbanistico  
Elementi di urbanistica  
Fotogrammetria digitale e analisi di immagini  
Simbologia disegno topografico  
Strumenti elettronici per rilevamento topografico  
Strumenti satellitari per rilevamento topografico  
Telerrilevamento satellitare  
Topografia e cartografia

#### Abilità

Applicare metodologie di rilevamento di una mappa topografica  
Applicare tecniche di elaborazione dati di cartografia territoriale  
Applicare tecniche di elaborazione dati di rilievi edili  
Applicare tecniche di rilevazione del territorio in edilizia  
Utilizzare strumenti topografici

**COMPETENZA**

Effettuare rilevazioni topografiche per aggiornamento catastale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Diritto urbanistico  
Elementi di urbanistica  
Fotogrammetria digitale e analisi di immagini  
Simbologia disegno topografico  
Software applicativi per aggiornamento catastale  
Software applicativi per consultazione banca dati catastale  
Strumenti elettronici per rilevamento topografico  
Strumenti satellitari per rilevamento topografico  
Telerrilevamento satellitare  
Topografia e cartografia

**Abilità**

Applicare metodologie di rilevamento di una mappa topografica  
Applicare procedure per aggiornamento di una mappa catastale  
Utilizzare strumenti topografici

## 10.11 INSTALLATORE IMPIANTI TERMOIDRAULICI E DI CONDIZIONAMENTO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore impianti termoidraulici e di condizionamento mette in posa gli elementi necessari alla installazione completa di impianti sanitari, di riscaldamento o di condizionamento in tutti i loro dettagli. Effettua la messa a punto e l'attivazione degli impianti installati, in conformità con le normative e secondo le specifiche tecniche definite dalla progettazione. Effettua la manutenzione degli impianti e la riparazione di eventuali guasti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nell'edilizia sia civile che industriale, prevalentemente nell'ambito di aziende artigianali di installazione e costruzione impianti.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7126 - Idraulici e posatori di tubazioni

7127 - Installatori di impianti di aria condizionata e di raffreddamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.3.6 - Idraulici e posatori di tubazioni idrauliche e di gas

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

432 - Installazione di impianti elettrici, idraulici ed altri lavori di costruzione e installazione

### COMPETENZA

Effettuare installazione di impianti sanitari

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di impiantistica civile  
Elementi di impiantistica industriale  
Idraulica  
Impianti termosanitari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano  
Rete idrica urbana e connessioni delle utenze

#### Abilità

Applicare procedure di redazione del verbale di collaudo impianto idraulico  
Applicare tecniche di connessione impianti sanitari alla rete idrica urbana  
Applicare tecniche di montaggio di impianti sanitari  
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti sanitari  
Applicare tecniche di saldatura metalli e leghe  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per saldatura: saldatrice a filo, elettrica ad arco, TIG, laser, plasma, ossiacetilenica

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione di impianti sanitari

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Idraulica  
Impianti termosanitari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare modalità di riparazione elementi di impianti sanitari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti sanitari  
Applicare procedure di sostituzione componenti impianti sanitari  
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti sanitari  
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti sanitari  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Effettuare installazioni di impianti termici

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Disegno tecnico termoidraulico  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di impiantistica civile  
Elementi di impiantistica industriale  
Elementi di termodinamica  
Idraulica  
Impianti termoidraulici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative tecniche per installazione di impianti a gas  
Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano

### Abilità

Applicare procedure di collaudo impianti di riscaldamento  
Applicare procedure di redazione del verbale di collaudo impianto termico  
Applicare tecniche di montaggio impianti di riscaldamento  
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti di riscaldamento  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per saldatura: saldatrice a filo, elettrica ad arco, TIG, laser, plasma, ossiacetilenica

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione di impianti termici

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di elettrotecnica  
Elementi di termodinamica  
Idraulica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

### Abilità

Applicare modalità di riparazione impianti di riscaldamento  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti di riscaldamento  
Applicare procedure di sostituzione componenti impianti di riscaldamento  
Applicare procedure per pulizia meccanismi di impianti termici  
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti di riscaldamento  
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti di riscaldamento  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di verifica impianti a gas  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici

## COMPETENZA

Effettuare l'installazione di impianti di condizionamento

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di impiantistica civile  
Elementi di impiantistica industriale  
Impianti di condizionamento  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme per la installazione di impianti di condizionamento  
Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano

### Abilità

Applicare procedure di collaudo impianti di condizionamento  
Applicare procedure di redazione del verbale di collaudo impianto di condizionamento  
Applicare tecniche di assemblaggio impianti condizionamento  
Applicare tecniche di montaggio di impianti condizionamento  
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti condizionamento  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione di impianti di condizionamento

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Impianti di condizionamento  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

**Abilità**

Applicare modalità di riparazione elettrica  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti condizionamento  
Applicare procedure di sostituzione componenti impianti di condizionamento  
Applicare tecniche di controllo isolamento impianti elettrici  
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti di condizionamento  
Applicare tecniche di misurazione parametri elettrici  
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti condizionamento  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri elettrici  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici

## 10.12 MURATORE IN CEMENTO E CALCESTRUZZO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Muratore in cemento e calcestruzzo realizza strutture edili in cemento armato armando e predisponendo la ferratura delle forme di colata. Monta e smonta i casseri e le strutture in cui colare gli impasti; prepara le miscele di sabbie, pietrisco e cemento più adatte, prepara e cola gli impasti di calcestruzzo; edifica le strutture progettate. Si occupa anche del montaggio e la finitura di elementi edilizi in conglomerato cementizio armato. Il profilo interviene durante la realizzazione dell'opera edile, in seguito all'allestimento del cantiere e al completamento delle fondamenta e la sua attività si articola nelle seguenti fasi:

- interpretazione del disegno tecnico; rilevazione delle condizioni della struttura preesistente e verifica della compatibilità dei materiali e degli interventi previsti;
- produzione e montaggio delle strutture in acciaio, barre metalliche, griglie, tondini;
- esecuzione della gettata di cemento nelle casseforme predisposte attraverso l'uso di strumenti adeguati;
- smontaggio del cassero e verifica della struttura armata realizzata.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese edili

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7114 - Muratori in cemento armato, rifinitori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.2.2 - Muratori in cemento armato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

41 - Costruzione di edifici

### COMPETENZA

Effettuare la sagomatura e la posa di armature

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
 Elementi di geometria  
 Elementi edilizi strutturali: di fondazione, verticali, orizzontali, di collegamento e prefabbricati  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Nozioni sulla tecnologia dei materiali metallici in edilizia  
 Processi di lavorazione in edilizia  
 Tipologie e caratteristiche dei materiali edili  
 Tecniche di lavorazione dei materiali e delle strutture in metallo

#### Abilità

Applicare tecniche di controllo conformità materiali edili  
 Applicare tecniche di ancoraggio di parti metalliche  
 Applicare tecniche di montaggio/smontaggio di parti metalliche  
 Applicare tecniche di piegatura del metallo  
 Applicare tecniche di posa in opera strutture in metallo  
 Applicare tecniche di taglio dei metalli  
 Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare la gettata di cemento nella cassaforma predisposta

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Conglomerato cementizio  
Metodi di getto del conglomerato cementizio  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

**Abilità**

Applicare tecniche di getto di calcestruzzo  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di disarmo del conglomerato cementizio  
Applicare tecniche di dosaggio conglomerati (sabbia, cemento, additivi..)  
Applicare tecniche di finitura del conglomerato cementizio  
Applicare tecniche di miscelazione conglomerati  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi per gettata di cemento da betoniera

**COMPETENZA**

Effettuare montaggio/smontaggio strutture e sagome per cemento armato (casseforme)

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Nozioni sulla tecnologia dei materiali metallici in edilizia  
Procedure di manutenzione apparecchiature/strumenti di lavoro per edilizia  
Tecniche di lavorazione e montaggio dei manufatti e delle strutture in legno  
Tipologie di casseforme  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

**Abilità**

Applicare procedure di assemblaggio elementi prefabbricati  
Applicare tecniche di costruzione casseforme  
Applicare tecniche per l'allestimento e lo smontaggio di casseforme  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Rispettare i tempi previsti dalla normativa per il disarmo  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 10.13 ADDETTO ALLA PITTURA, STUCCATURA, RIFINITURA E DECORAZIONE EDILIZIA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia esegue opere di finitura interna ed esterna su pareti, soffitti o altri elementi di costruzioni. Prepara le superfici delle pareti alla finitura della decorazione, stendendo l'intonaco e rasandolo, ove necessario, con gesso o cemento. Esegue opere di finitura stendendo la vernice, posando la carta da parati, realizzando spatolati in stucco, spugnature, velature, graffiati, rustici, ecc.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Svolge la propria attività nell'edilizia civile e industriale

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 3**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

7131 – Imbianchini ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

6.1.4.1 - Pittori, stuccatori, laccatori e decoratori

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

433 – Completamento e finitura di edifici

### COMPETENZA

Effettuare la stesura dell'intonaco su superfici grezze

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Conglomerato cementizio  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria apparecchiature e strumenti di lavoro per edilizia  
 Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Applicare tecniche di livellamento superfici da intonacare  
 Applicare tecniche di miscelazione conglomerati  
 Applicare tecniche di posa in opera di intonaci  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per rasatura pareti/superfici (righe, cazzuole)



**COMPETENZA**

Effettuare la stesura dei materiali necessari alla tinteggiatura e al rivestimento

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Materiali per rivestimento  
 Materiali per tinteggiatura superfici  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Rischi specifici dei prodotti di tinteggiatura  
 Tecniche e procedure di rivestimento di soffitti, pareti e pareti sagomate  
 Tecniche e procedure di tinteggiatura di soffitti, pareti e pareti sagomate  
 Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione ordinaria apparecchiature e strumenti di lavoro per edilizia  
 Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Applicare tecniche di messa a punto colore con sistema tintometrico  
 Applicare tecniche di posa in opera di materiali da rivestimento  
 Applicare tecniche di rivestimento pareti  
 Applicare tecniche di preparazione delle superfici da trattare  
 Applicare tecniche di tinteggiatura pareti edifici  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare strumenti per rivestimento pareti  
 Utilizzare strumenti per tinteggiatura (rullo, pennello, compressore, pistola a pressione)

**COMPETENZA**

Effettuare la finitura e la decorazione di pareti e soffitti

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Prodotti di finitura  
 Rischi specifici dei prodotti di finitura  
 Tecniche e procedure di lavorazioni di finitura (spatolati in stucco, spugnature, velature, graffiati, rustici)  
 Tipologie di lavorazioni di finitura (spatolati in stucco, spugnature, velature, graffiati, rustici)

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione ordinaria apparecchiature e strumenti di lavoro per edilizia  
 Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Applicare le tecniche specifiche per la lavorazione e l'effetto richiesti  
 Applicare le istruzioni ed informative nell'utilizzo dei prodotti  
 Applicare tecniche di preparazione delle superfici da trattare  
 Utilizzare strumenti per finiture (spatola, spugna, frattazzo, pennello)  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 10.14 PROGETTISTA DI SISTEMI ANTIRUMORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Progettista di sistemi antirumore è in grado di progettare sistemi di insonorizzazione per infrastrutture ferroviarie, stradali, aeroportuali e industriali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora presso studi professionali specializzati in progettazione di infrastrutture.

#### Collocazione organizzativa

Opera con una discreta autonomia di iniziativa sulle variabili e/o innovazioni da introdurre nel processo produttivo, anche non in conformità a procedure e metodi standard.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2164 - Urbanisti e pianificatori del traffico

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.2.1 - Architetti, pianificatori, paesaggisti e specialisti del recupero e della conservazione del territorio

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

711 - Attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di sistemi antirumore

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di fisica acustica  
Normativa UNI EN ISO  
Normative per la certificazione ambientale  
Scienza e tecnologia dei materiali

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di disegno tridimensionale  
Applicare tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di progettazione di sistemi antirumore  
Utilizzare software disegno tecnico

**COMPETENZA**

Realizzare la valutazione preliminare di sistemi antirumore

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Acustica fisica e misure sonore: teoria e strumentazione  
 Elementi di budgeting  
 Elementi di fisica acustica  
 Elementi di fisica tecnica ambientale  
 Elementi di informatica  
 Metodi di analisi del territorio  
 Metodi di valutazione di impatto ambientale  
 Normativa UNI EN ISO  
 Scienza e tecnologia dei materiali

**Abilità**

Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di impianti antirumore  
 Applicare modalità di posizionamento dei sensori di rilevamento parametri acustici e vibrazionali  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di analisi del territorio nelle sue componenti ambientali e antropiche  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche di misurazione dei parametri acustici e vibrazionali  
 Applicare tecniche di stesura preventivi  
 Utilizzare modelli di calcolo previsionale sulla riduzione della rumorosità  
 Utilizzare software dedicati per acquisizione e analisi parametri acustici e vibrazionali  
 Utilizzare software GIS (sistemi informativi geografici)  
 Utilizzare software per la simulazione di impatto ambientale  
 Utilizzare strumenti per le rilevazioni acustiche

**COMPETENZA**

Supervisionare i lavori di realizzazione di sistemi antirumore

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di contabilità dei costi  
 Elementi di disegno e metodi dell'ingegneria industriale  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione del lavoro

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
 Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Applicare procedure di verifica rispetto disposizioni sulla tutela ambientale  
 Applicare tecniche di gestione del personale

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 10.C.1 EFFETTUARE LA POSA DI SISTEMI A SECCO IN LASTRE

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Il mercato delle costruzioni è in costante sviluppo ed evoluzione sia in termini di prodotti che di sistemi. Contestualmente sono numerose le aziende che convergono sulla necessità di avere operatori professionalmente aggiornati e qualificati su nuovi materiali e sistemi, nonché sulla loro posa in opera. A fronte di questo sviluppo ed evoluzione manca sia a livello regionale che nazionale uno standard di riferimento per la posa di sistemi a secco in lastre, come supporto allo sviluppo qualitativo e quantitativo del mercato delle costruzioni.

La competenza è il riferimento per la posa in opera in edifici residenziali e non residenziali, di nuova costruzione ed esistenti, di varie tipologie di sistemi quali pareti divisorie (tramezzi), contropareti, controsoffitti, sistemi per esterno, con funzioni distributive, strutturali e/o di finitura su superfici inclinate o ondulate caratterizzate da specifici livelli di posa.

#### COMPETENZA

Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Normative tecniche settoriali in materia di acustica, risparmio energetico, prevenzione incendi, sismica, ecc.  
 Documentazione tecnica di accompagnamento (marcatura CE, scheda tecnica, ecc.) di ogni singolo materiale, strumento, macchinario, attrezzatura, prodotto e sistema  
 Tecnologia dei sistemi a secco e dei materiali complementari  
 Prodotti, strumenti e attrezzature in relazione alle diverse tipologie di sistemi a secco e al risultato richiesto  
 Tecniche realizzazione di un preventivo  
 Strumenti di misura tradizionali in edilizia  
 Tecniche di predisposizione del supporto murario  
 Tipologie di finiture e relative modalità di realizzazione  
 Organizzazione del lavoro

#### Abilità

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Individuare e organizzare le operazioni di posa per rispettare le prescrizioni di progetto o di capitolato in materia di normative tecniche settoriali  
 Applicare tecniche di redazione e rilascio della documentazione tecnica dell'opera realizzata  
 Applicare tecniche di valutazione del contesto di posa individuando soluzioni strumenti e materiali da utilizzare  
 Applicare tecniche di posa e tecniche finalizzate a correggere eventuali anomalie in relazione all'opera finita  
 Applicare tecniche di predisposizione del preventivo in relazione alle specifiche progettuali o di capitolato  
 Applicare tecniche di verifica finale per la consegna dell'opera  
 Applicare tecniche di realizzazione del supporto murario  
 Applicare tecniche di verifica in corso d'opera per l'applicazione e/o l'esecuzione delle operazioni di finitura richieste  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro

## 10.C.2 EFFETTUARE L'IMPERMEABILIZZAZIONE E LA COPERTURA DI TETTI, TERRAZZI, MURI E FACCIATE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'applicazione di materiali di impermeabilizzazione e rivestimento in edifici, tetti, terrazzi e muri o facciate di opere di edilizia residenziale o industriale. In caso di ristrutturazioni si procede alla rimozione del precedente materiale e alla messa in posa del nuovo rivestimento.

### COMPETENZA

Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Isolanti e rivestimenti protettivi  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione in edilizia  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di controllo della conformità lavori in edilizia  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria apparecchiature e strumenti di lavoro per edilizia  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di impermeabilizzazione  
Applicare tecniche di posa in opera di materiali da rivestimento  
Applicare tecniche di posa in opera materiali isolanti  
Applicare tecniche di preparazione superfici per posa in opera rivestimenti  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche..)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per finitura pareti/superfici (rulli, pennelli, ecc.)

## 10.C.3 EFFETTUARE L'INSTALLAZIONE DI INFISSI, TELAI E SERRAMENTI VARI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per il montaggio e la posa, all'interno e all'esterno di costruzioni edili, di serramenti, infissi e meccanismi di regolazione degli stessi, destinati ad assicurare la protezione delle strutture in costruzione o in ristrutturazione e a isolare gli interni delle opere edili dagli agenti atmosferici.

### COMPETENZA

Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Strumenti di misura tradizionali in edilizia  
Tipologie di serramenti ed infissi  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare modalità di controllo conformità installazione serramenti ed infissi  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di montaggio serramenti ed infissi in legno  
Applicare tecniche di montaggio serramenti ed infissi in metallo  
Applicare tecniche di montaggio telai  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 10.C.4 ESEGUIRE OPERE IN MURATURA PER COSTRUZIONI EDILI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'esecuzione di opere in muratura e altre lavorazioni connesse (muri, tramezzi, facciate, ecc.), utilizzando prodotti leganti (cemento, malta, gesso, resine, ecc) con materiali da costruzione tradizionali (mattoni, pietre, ecc.) o compositi (piastre di gesso, ecc.) e con inerti (sabbia, ghiaia, ecc.).

### COMPETENZA

Eseguire opere in muratura per costruzioni edili

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Conglomerato cementizio  
 Elementi di disegno tecnico  
 Elementi di tecnologia dei materiali in edilizia  
 Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
 Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
 Processo di costruzione di un'opera edile  
 Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria apparecchiature e strumenti di lavoro per edilizia  
 Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Applicare tecniche di allestimento ponteggi  
 Applicare tecniche di applicazione di intonaci interni  
 Applicare tecniche di montaggio impalcature in legno  
 Applicare tecniche di realizzazione puntellamenti  
 Applicare tecniche di rifinitura delle opere murarie in base agli standard progettuali  
 Applicare tecniche esecuzione opere in muratura: prefabbricazione, strutture reticolari e lineari, tensostrutture, muri  
 Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare macchinari da cantiere

## 10.C.5 EFFETTUARE LA POSA IN OPERA DI MATERIALI DA RIVESTIMENTO ALL'INTERNO O ALL'ESTERNO DI COSTRUZIONI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la posa in opera, la manutenzione e la riparazione di rivestimenti a muro e a pavimento, all'interno e all'esterno di costruzioni, sia in opere nuove che in opere di ristrutturazione, utilizzando prodotti leganti (colla, resina, ecc), verificando e conseguentemente correggendo eventuali imperfezioni e incompatibilità proprie della struttura esistente e dei materiali utilizzati (ceramiche, cotto, grès porcellanato, marmi, resine plastiche, pietre, ecc.).

### COMPETENZA

Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Materiali da rivestimento in edilizia  
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Processo di costruzione di un'opera edile  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di manutenzione ordinaria apparecchiature e strumenti di lavoro per edilizia  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di finitura e protezione delle superfici  
Applicare tecniche di incollaggio materiali da rivestimento  
Applicare tecniche di miscelazione conglomerati  
Applicare tecniche di posa in opera di materiali da rivestimento  
Applicare tecniche di sagomatura rivestimenti  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche ...)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)



## 10.C.6 REALIZZARE IL DISEGNO ESECUTIVO DEL PROGETTO ARCHITETTONICO O DI PARTICOLARI COSTRUTTIVI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la realizzazione del disegno, in base alle direttive del progettista, dalla vera e propria fase di progettazione fino al disegno esecutivo.

### COMPETENZA

Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Disegno tecnico architettonico  
Elementi di fisica  
Elementi di geometria  
Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale  
Processo di costruzione di un'opera edile  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare tecniche di disegno tecnico edile  
Applicare tecniche di esecuzione rilievi architettonici  
Applicare tecniche di rappresentazione grafica di particolari costruttivi  
Applicare tecniche di rappresentazione grafica di rilievi in edilizia  
Applicare tecniche per progettazione di strutture architettoniche  
Utilizzare software disegno tecnico  
Utilizzare strumenti per l'effettuazione di rilievi

## 10.C.7 PROGETTARE UN CANTIERE EDILE SECONDO LE NORMATIVE DEL D.LG. 494/96

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'attività di controllo del rispetto degli adempimenti in merito alle normative per la sicurezza nei cantieri temporanei o mobili, durante la fase di progettazione degli stessi, così come previsto dal d.lgs. 494/96. Implica la predisposizione del piano di sicurezza (PSC) la cui applicazione da parte delle imprese verrà controllata durante l'esecuzione dell'opera di un cantiere edile.

### COMPETENZA

Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di scienza delle costruzioni  
Elementi di tecnologia delle costruzioni  
Fasi del processo produttivo in edilizia  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di manutenzione apparecchiature/strumenti di lavoro per edilizia  
Processi di lavorazione in edilizia  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

#### Abilità

Applicare procedure di verifica qualità di esecuzione dei lavori edili  
Applicare procedure di verifica rispetto disposizioni sulla tutela ambientale  
Applicare procedure per verifica stato avanzamento lavori in edilizia  
Applicare tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di progettazione del piano di sicurezza  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche per la redazione di un piano di sicurezza e coordinamento cantieri edili (PSC)

## 11. STAMPA ED EDITORIA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 11.1 AUTORE

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Autore scrive testi destinati alla pubblicazione a mezzo stampa. Può lavorare in diversi settori editoriali: narrativa, saggistica, racconti/novelle per periodici, pubblicazioni specializzate. Si occupa della stesura di opere originali o della rielaborazione di testi, integrandoli di nuovi contenuti, modificandone la struttura, riscrivendoli con taglio o stile diverso. Può lavorare ad un soggetto di sua ideazione, da proporre in seguito alle case editrici, oppure ad un progetto editoriale su commissione. In entrambi i casi è tenuto ad adottare una tecnica di scrittura adatta alla specifica tipologia di pubblicazione e al target di lettori cui si rivolge, interpretando le esigenze editoriali. L'impostazione generale dell'opera, l'organizzazione dei contenuti e la forma grafica vengono concordate con il Redattore editoriale della casa editrice, col quale l'autore si confronta durante tutta la fase di realizzazione dell'opera cercando una mediazione in caso di divergenza di idee.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

L'Autore lavora per case editrici. Riuscire a farsi notare e ad emergere in questo settore è però piuttosto difficile perché ogni giorno centinaia di testi approdano sulle scrivanie di redattori editoriali e critici. Rivolgersi a un'agenzia letteraria può essere una strada da percorrere: i manoscritti vengono letti per conto di alcuni editori offrendo una consulenza specifica agli esordienti. Per scrivere novelle/racconti per i periodici, è sufficiente presentare una proposta al Caporedattore che, dopo averla valutata, può decidere di commissionare il lavoro. Di norma si viene riconosciuti e ci si identifica come autori dopo la pubblicazione del primo libro.

##### Collocazione organizzativa

L'Autore lavora prevalentemente a domicilio.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2641 - Scrittori ed assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.1 - Scrittori e professioni assimilate

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

5811 - Edizione di libri

#### COMPETENZA

Effettuare l'ideazione del soggetto per un testo

##### Livello EQF: 6

##### Conoscenze

Critica letteraria e letterature comparate  
Elementi di teoria della comunicazione  
Fondamenti di editoria  
Letteratura italiana  
Mercato editoriale  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Processi del lavoro editoriale  
Scrittura creativa  
Tecniche e generi della narrazione  
Tecniche editoriali

##### Abilità

Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di ricerca bibliografica  
Applicare tecniche progettazione di prodotti editoriali  
Utilizzare sistemi di navigazione internet

**COMPETENZA**

Effettuare la scrittura di un testo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Critica letteraria e letterature comparate  
Elementi di linguistica  
Fondamenti di editoria  
Letteratura italiana  
Linguaggio tecnico specialistico  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Tecniche di scrittura creativa  
Tecniche e generi della narrazione  
Tecniche editoriali

**Abilità**

Applicare modalità di rielaborazione dei contenuti  
Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare tecniche di correzione testi  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
Applicare tecniche di scrittura

## 11.2 REDATTORE EDITORIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Redattore editoriale supervisiona e coordina la realizzazione di un progetto editoriale (romanzi, saggi, testi scolastici, libri di settore, ecc.), presidiando tutte le fasi del processo di lavorazione, dalla consegna della bozza da parte dell'autore fino alla realizzazione della pubblicazione. E' il tramite fra l'Autore del testo e l'Editor (responsabile dell'edizione), coordina il team delle persone interne alla redazione che si occupano della grafica, della correzione delle bozze e delle traduzioni, e gestisce i rapporti con le agenzie editoriali (service) a cui le case editrici appaltano alcune fasi del processo. Si occupa di leggere il testo, proporre revisioni redazionali, organizzare la struttura dei contenuti (indice, sezioni, paragrafi, titoli, box, bibliografia), ideare la grafica (scelta delle fotografie, diagrammi, illustrazioni, copertina) e monitorare la coerenza generale della pubblicazione sulla base delle direttive editoriali e della tipologia della pubblicazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto di lavoro tipico di questo profilo è rappresentato dalle redazioni di case editrici e dalle agenzie editoriali (cosiddetti service editoriali).

#### Collocazione organizzativa

Nelle case editrici di dimensioni medio-grandi il Redattore editoriale è coordinato dall'Editor, che si occupa di ricercare talenti, decidere l'opportunità di pubblicazione di un libro, ideare nuove collane curandone l'edizione, valutando le esigenze del mercato editoriale di riferimento sulla base della linea editoriale pianificata dal Direttore editoriale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2642 - Giornalisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.2 - Giornalisti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

581 - Edizione di libri, periodici ed altre attività editoriali

### COMPETENZA

Effettuare la revisione redazionale di un prodotto editoriale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di editing  
Elementi di linguistica  
Fondamenti di editoria  
Metodologie redazionali  
Norme redazionali  
Strutture grammaticali della lingua italiana

#### Abilità

Applicare tecniche di correzione bozze  
Applicare tecniche di editing  
Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di scrittura  
Utilizzare software formattazione testi  
Utilizzare software grafica-impaginazione

**COMPETENZA**

Impostare il progetto grafico di un prodotto editoriale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di fotografia  
Grafica del prodotto editoriale  
Metodologie di impaginazione in editoria  
Processi di produzione a stampa  
Tecniche redazionali

**Abilità**

Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche  
Applicare tecniche di progettazione grafica  
Applicare tecniche progettazione di prodotti editoriali  
Utilizzare software grafica-impaginazione

**COMPETENZA**

Impostare l'organizzazione dei contenuti di un prodotto editoriale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Fondamenti di editoria  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Normativa sull'informazione  
Processi del lavoro editoriale  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Tecniche di scrittura  
Tecniche redazionali

**Abilità**

Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche progettazione di prodotti editoriali

**COMPETENZA**

Predisporre il piano di realizzazione di un prodotto editoriale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Normativa sull'informazione  
Processi del lavoro editoriale  
Processi di produzione a stampa

**Abilità**

Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 11.3 GRAFICO IMPAGINATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Grafico impaginatore si occupa della progettazione e della realizzazione grafica delle pagine di quotidiani, periodici e libri. L'attività principale consiste nella costruzione della gabbia grafica (menabò) all'interno della quale inserire testi, titoli, fotografie, disegni, ecc.. Il grafico riceve dal Giornalista/Redattore responsabile delle pagine, in accordo con l'Art Director che segue l'impostazione grafica generale, le direttive da seguire nella costruzione delle pagine, sulla base della priorità assegnata alle notizie/informazioni da pubblicare. L'attività si riassume nel disegnare una grafica che meglio risponda alle esigenze redazionali, attraverso la predisposizione del layout e la scelta delle fotografie e dei disegni idonei a corredare i contenuti dei testi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova occupazione prevalentemente nelle case editrici.

#### Collocazione organizzativa

Il Grafico impaginatore lavora prevalentemente in collaborazione con il Giornalista/Redattore editoriale, con il Fotografo e l'Illustratore ed è coordinato dall'Art Director. Nello svolgimento della sua attività è comunque autonomo essendogli concesso di lavorare seguendo la propria creatività, rispettando le regole definite dal progetto grafico generale della pubblicazione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2166 - Grafici e progettisti multimediali

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.1 - Grafici, disegnatori e allestitori di scena

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

581 - Edizione di libri, periodici ed altre attività editoriali

### COMPETENZA

Effettuare la realizzazione grafica della pagina

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di colorimetria  
Elementi di comunicazione visiva  
Elementi di disegno  
Elementi di fotografia  
Elementi di giornalismo  
Grafica del prodotto editoriale  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Tecniche di fotolito  
Tecniche di rilegatura  
Tecniche di stampa

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione conformità impaginati  
Applicare tecniche di impaginazione  
Applicare tecniche di ritocco immagini  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
Utilizzare software grafica vettoriale  
Utilizzare software grafica-impaginazione



**COMPETENZA**

Effettuare una proposta di impaginazione grafica

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di colorimetria  
Elementi di comunicazione visiva  
Elementi di disegno  
Elementi di fotografia  
Elementi di giornalismo  
Elementi di grafica creativa  
Grafica del prodotto editoriale  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Tecniche di stampa

**Abilità**

Applicare tecniche di impaginazione  
Applicare tecniche di progettazione grafica  
Applicare tecniche di ritocco immagini  
Applicare tecniche progettazione di prodotti editoriali  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
Utilizzare software grafica vettoriale  
Utilizzare software grafica-impaginazione

## 11.4 ILLUSTRATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Illustratore si occupa di ideare e realizzare immagini (disegni, elementi grafici, animazioni) su supporto cartaceo e/o informatico. Lavora nel settore editoriale (libri scolastici, di favole, di naturalistica, fumetti, ecc.), pubblicitario (brochure, manifesti, volantini, cataloghi), multimediale (agenzie di produzione di siti web, cd-rom, ecc.) e degli allestimenti (studi di design). Utilizza tecniche artistiche manuali (disegno a matita, acquerello, ecc.) e/o digitali di disegno grafico (tavoletta grafica e software di elaborazione delle immagini). E' una professione di tipo artistico, ma con l'avvento dell'innovazione tecnologica, sono richieste sempre più competenze di tipo tecnico/informatico. L'obiettivo primario di questa professione è soddisfare in maniera innovativa le aspettative del committente, alimentando la propria creatività attraverso lo studio, l'applicazione e l'osservazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Presta la sua attività per case editrici, agenzie di pubblicità, agenzie di produzione di prodotti multimediali e siti web, servizi di allestimento.

#### Collocazione organizzativa

Nelle case editrici lavora in genere sotto il coordinamento del Redattore editoriale, responsabile della pubblicazione, e la supervisione dell'Art Director. Nelle agenzie pubblicitarie è tenuto a seguire le direttive dall'Account (che gestisce il rapporto con il cliente) e dell'Art Director della campagna pubblicitaria.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2651 - Specialisti delle arti visive

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.1 - Pittori, scultori, disegnatori e restauratori di beni culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

581 - Edizione di libri, periodici ed altre attività editoriali

### COMPETENZA

Ideare un progetto di illustrazione

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di disegno artistico  
Elementi di grafica creativa  
Elementi di grafica pubblicitaria  
Elementi di illustrazione  
Elementi di storia dell'arte  
Elementi di storia della pittura  
Elementi storia delle arti minori  
Semiotica visiva, figurativa e plastica  
Storia delle tecniche artistiche  
Teoria del colore

#### Abilità

Applicare metodologie di ideazione artistica del colore  
Applicare metodologie di ideazione artistica del disegno  
Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche  
Applicare tecniche di disegno  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
Applicare tecniche grafiche di traduzione creativa

**COMPETENZA**

Realizzare illustrazioni manuali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Disegno dal vero  
 Elementi di disegno artistico  
 Elementi di grafica creativa  
 Elementi di grafica pubblicitaria  
 Elementi di illustrazione  
 Semiotica visiva, figurativa e plastica  
 Storia delle tecniche artistiche  
 Teoria del colore

**Abilità**

Applicare tecniche di disegno artistico  
 Applicare tecniche di disegno della figura umana  
 Applicare tecniche grafiche di traduzione creativa  
 Utilizzare lo scanner  
 Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
 Utilizzare strumenti per il disegno

**COMPETENZA**

Realizzare un disegno/animazione digitale

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di disegno artistico  
 Elementi di grafica creativa  
 Elementi di grafica pubblicitaria  
 Elementi di illustrazione  
 Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale  
 Semiotica visiva, figurativa e plastica  
 Storia delle tecniche artistiche  
 Teoria del colore

**Abilità**

Applicare tecniche di disegno artistico  
 Applicare tecniche di disegno della figura umana  
 Applicare tecniche di disegno geometrico  
 Applicare tecniche di disegno tridimensionale  
 Applicare tecniche di grafica pubblicitaria  
 Applicare tecniche di montaggio immagini  
 Applicare tecniche di ritocco immagini  
 Applicare tecniche grafiche di traduzione creativa  
 Utilizzare software di animazione  
 Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
 Utilizzare software rendering  
 Utilizzare software sviluppo web

## 11.5 ARCHIVISTA EDITORIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Archivista editoriale lavora nel centro di documentazione di una casa editrice e svolge essenzialmente due funzioni: immissione nella banca dati di articoli e fotografie pubblicate dalle testate giornalistiche e ricerca di documentazione nella banca dati e nelle rete internet su richiesta dei giornalisti. La prima attività consiste nel selezionare gli articoli/fotografie, trasformare i documenti selezionati in formato digitale, catalogarli e inserirli nell'archivio digitale tramite l'utilizzo di software specifici. La seconda nel realizzare ricerche mirate sulle fonti di informazione presenti nell'archivio digitale e nella rete internet utilizzando sistemi di ricerca al fine di supportare il giornalista nella ricerca di notizie, dati, bibliografie e fotografie necessarie all'impostazione e alla scrittura di servizi giornalistici. In un archivio di dimensioni medio-grandi lavorano circa venti archivisti, coordinati dal responsabile del centro di documentazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge l'attività in case editrici che pubblicano quotidiani, periodici, riviste di settore.

#### Collocazione organizzativa

All'interno di un centro di documentazione editoriale il lavoro viene suddiviso dal responsabile dell'archivio per settori editoriali (quotidiani, periodici femminili, di attualità, ecc.) a turnazione annuale in modo che tutti possano avere un quadro completo nel panorama editoriale, delle specificità di ogni tipologia di pubblicazione e siano in grado di effettuare un'attività di ricerca a tutto campo. Risponde del suo lavoro al Responsabile dell'archivio e al Giornalista per cui esegue le ricerche.

### REFERENZIAMENTI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2621 - Archivisti e curatori di musei

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.5 - Archivisti, bibliotecari, conservatori di musei e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

581 - Edizione di libri, periodici ed altre attività editoriali

### COMPETENZA

Effettuare la catalogazione degli articoli/fotografie nell'archivio digitale

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di giornalismo  
Lingua straniera  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Scenario delle testate giornalistiche

#### Abilità

Applicare metodi di catalogazione  
Applicare procedure di archiviazione  
Applicare tecniche di classificazione documentale  
Utilizzare software archiviazione dati  
Utilizzare software gestione di database

**COMPETENZA**

Effettuare la ricerca di articoli/fotografie/informazioni

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di giornalismo  
Lingua straniera  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Scenario delle testate giornalistiche

**Abilità**

Applicare modalità di monitoraggio delle testate giornalistiche  
Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche  
Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Utilizzare sistemi di navigazione internet  
Utilizzare software archiviazione dati

**COMPETENZA**

Effettuare la selezione dei cartacei di articoli/fotografie pubblicati

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di giornalismo  
Lingua straniera  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Scenario delle testate giornalistiche

**Abilità**

Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare procedure di archiviazione  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare software archiviazione dati

## 11.6 OPERATORE GRAFICO PRESTAMPA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore grafico pre stampa è in grado di impaginare ed assemblare un prodotto da stampare progettato da un grafico. Presiede le operazioni di trattamento e di impaginazione tipografica dei testi e delle immagini destinate alla stampa secondo le istruzioni fornite dal Progettista grafico, dal Segretario di redazione o dal Direttore editoriale. Realizza l'impaginazione del documento e stampa una prima prova per la rilettura e le correzioni. Effettua le modifiche necessarie all'impaginazione e all'impostazione delle pagine.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nel reparto di preparazione di aziende tipografiche, stamperie, case editrici, aziende di composizione, agenzie composte da grafici e redattori.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altri profili professionali operativi addetti alla produzione e alla manutenzione. La collocazione è strettamente funzionale alla struttura organizzativa dell'azienda in cui è inserito; in genere lavora in team.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7321 - Tecnici pre stampa

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.4.1 - Operatori delle attività poligrafiche di pre-stampa

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

181 - Stampa e servizi connessi alla stampa

### COMPETENZA

Effettuare l'impaginazione dei testi e la fotocomposizione di immagini

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Codici tipografici  
Elementi di colorimetria  
Elementi di comunicazione visiva  
Elementi di fotografia  
Elementi di grafica computerizzata  
Grafica del prodotto editoriale  
Metodologie di impaginazione in editoria  
Processi di produzione a stampa  
Tecnologie di fotocomposizione

#### Abilità

Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche  
Applicare tecniche di impaginazione  
Applicare tecniche di ritocco immagini  
Utilizzare scanner professionali (tamburo e CCD)  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
Utilizzare software formattazione testi  
Utilizzare software grafica-impaginazione

**COMPETENZA**

Realizzare lo stampato-campione

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Codici tipografici  
Elementi di grafica computerizzata  
Macchine da stampa digitali, offset, e flessografiche  
Processi di produzione a stampa  
Sostanze chimiche per la stampa  
Tecniche di essiccazione dell'inchiostro da stampa  
Tecniche di stampa  
Tecniche di stampatura (per colaggio e per pressatura)

**Abilità**

Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici  
Applicare tecniche di riproduzione grafica  
Applicare tecniche di stampa fotografica  
Applicare tecniche di stampa tipografica  
Utilizzare stampanti professionali

## 11.7 OPERATORE MACCHINE PER LA LEGATORIA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore macchine per la legatoria è in grado di rilegare un prodotto stampato effettuando, attraverso una o più macchine, le operazioni di assemblaggio, collage, scorticatura, ecc. L'Operatore garantisce le attività di preparazione, regolazione, conduzione delle macchine per la legatoria nel rispetto degli standard di qualità definiti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in aziende specializzate in legatoria o nel reparto legatoria presso tipografie e/o stamperie grafiche.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altri profili professionali operativi addetti alla produzione e alla manutenzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7323 - Rilegatori e rifinitori post-stampa

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.4.5 - Rilegatori e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

181 - Stampa e servizi connessi alla stampa

### COMPETENZA

Condurre macchinari per la legatoria

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchine per la legatoria  
Materiali per rilegatura  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di lavorazione della legatoria  
Tecniche di brossatura  
Tecniche di rilegatura

#### Abilità

Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine per la legatoria  
Applicare procedure di monitoraggio rendimento macchine per la legatoria  
Applicare procedure e tecniche per la regolazione dei parametri delle macchine per la legatoria  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine per la legatoria  
Applicare tecniche di controllo fasi lavorazione macchine per la legatoria  
Utilizzare macchine semiautomatiche/automatiche di piega, cucitura, incollatura, fustellatura, cordonatura e rilegatura



**COMPETENZA**

Effettuare l'avviamento macchine per la legatoria

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica  
 Macchine per la legatoria  
 Materiali per rilegatura  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione della legatoria  
 Tecniche di rilegatura

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine per la legatoria  
 Applicare tecniche di controllo fasi lavorazione macchine per la legatoria  
 Utilizzare macchine semiautomatiche/automatiche di piega, cucitura, incollatura, fustellatura, cordonatura e rilegatura

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine per la legatoria

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di elettromeccanica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di informatica  
 Elementi di meccanica applicata alle macchine  
 Macchine per la legatoria  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di lavorazione della legatoria  
 Processi di lavorazione meccanici

**Abilità**

Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine per la legatoria  
 Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
 Applicare procedure per la pulizia macchine per la legatoria  
 Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
 Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 11.8 OPERATORE MACCHINE DA STAMPA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore macchine da stampa conduce macchine singole o in linea per la stampa su carta e su altri supporti. Può occuparsi di una o più macchine: rotative, macchine offset, macchine per la stampa poligrafica e rotolitografica. Prepara le macchine con il materiale, gli inchiostri e le altre sostanze necessarie alla stampa. Applica eventuali accessori al macchinario. Imposta i parametri o programma la macchina in base alle specifiche di lavorazione e agli obiettivi di produzione. Avvia la macchina e controlla il corretto funzionamento, intervenendo tempestivamente nel caso di malfunzionamenti o errori di lavorazione. Esegue controllo di qualità e il rispetto agli standard di produzione. Esegue la manutenzione e la pulizia del macchinario.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nel reparto stampa di aziende tipografiche e stamperie.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al responsabile di reparto o di produzione; intrattiene relazioni organizzative con altri profili professionali operativi addetti alla preparazione, alla stampa e alla manutenzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7322 - Stampatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.3.4.2 - Stampatori offset e alla rotativa

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

181 - Stampa e servizi connessi alla stampa

### COMPETENZA

Condurre macchine per la stampa

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchine da stampa digitali, offset, e flessografiche  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di produzione a stampa  
Sostanze chimiche per la stampa  
Tecniche di stampa

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di monitoraggio funzionamento macchine per la stampa  
Applicare procedure di monitoraggio rendimento macchine per la stampa  
Applicare procedure di regolazione parametri macchine per la stampa  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine per la stampa

**COMPETENZA**

Effettuare l'avviamento di macchine per la stampa

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di colorimetria  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di grafica computerizzata  
 Elementi di meccanica  
 Macchine da stampa digitali, offset, e flessografiche  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di produzione a stampa  
 Sostanze chimiche per la stampa  
 Tecniche di stampa

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare tecniche di calibrazione dei colori funzionali all'allineamento video - interfaccia - macchina digitale  
 Applicare tecniche di montaggio e centratura della matrice di stampa offset e flessografica  
 Applicare tecniche di montaggio e configurazione dei dispositivi hardware di una stampante digitale  
 Applicare tecniche formatura digitale  
 Applicare tecniche formatura tradizionale delle matrici per la stampa offset e flessografica  
 Utilizzare software di gestione stampanti digitali  
 Applicare tecniche di alimentazione e scarico macchine per la stampa

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione ordinaria di macchine per la stampa

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di elettromeccanica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Elementi di meccanica applicata alle macchine  
 Macchine da stampa digitali, offset, e flessografiche  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di produzione a stampa

**Abilità**

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di ripristino funzionalità macchine da stampa  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
 Applicare procedure per la pulizia macchine da stampa  
 Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
 Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Applicare tecniche di montaggio e configurazione dei dispositivi hardware di una stampante digitale



287

## 11.9 FOTOGRAFO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Fotografo riproduce immagini di situazioni e ambienti mediante macchina fotografica. Parte dallo studio dell'ambientazione (sfondo, luci, eventuale disposizione di oggetti e persone.), scatta le fotografie e si occupa delle successive fasi di sviluppo e stampa. Infine, seleziona le fotografie migliori e prepara un eventuale album o servizio fotografico. Oltre alla macchina fotografica tradizionale o digitale e i relativi accessori deve essere in grado di operare con i sistemi d'illuminazione, con gli strumenti di laboratorio per lo sviluppo e la stampa e con le principali attrezzature e supporti informatici utili allo svolgimento della professione. Nella sua attività è presente una dimensione artistica, costituita dalla realizzazione di un prodotto artistico, e può talvolta essere presente una dimensione artigiana, qualora il Fotografo si occupi direttamente dello sviluppo delle fotografie e, più in generale, delle attività di laboratorio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Questo profilo professionale trova una molteplicità di ambiti occupazionali che interessano il settore della pubblicità e della moda, il settore televisivo e cinematografico, editoriale e giornalistico, il settore medico e sociale, lo sport, fino ad attività specificatamente inerenti l'ambito del quotidiano quali la realizzazione di album fotografici per matrimoni ed eventi nonché la realizzazione di fotografie in studio che possono essere commissionate per le più svariate destinazioni d'uso che vanno dalla fotografia per fototessera alla realizzazione di book fotografici.

#### Collocazione organizzativa

Generalmente lavora in autonomia e gestisce un proprio laboratorio fotografico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3431 - Fotografi

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.7.1 - Fotografi e professioni assimilate

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

742 - Attività fotografiche

### COMPETENZA

Effettuare sviluppo e stampa della fotografia

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Fotografia e composizione dell'immagine  
Tecniche di stampa fotografica  
Tecniche di sviluppo fotografico

#### Abilità

Applicare tecniche di stampa fotografica  
Applicare tecniche di sviluppo fotografico

### COMPETENZA

Progettare un servizio fotografico

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Attrezzatura fotografica digitale  
Attrezzatura fotografica tradizionale  
Fotografia e composizione dell'immagine  
Tecniche fotografiche

#### Abilità

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di ideazione fotografica

**COMPETENZA**

Realizzare la fotografia

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Attrezzatura fotografica digitale  
 Attrezzatura fotografica tradizionale  
 Colorimetria  
 Elementi di elettronica  
 Elementi di fotometria  
 Elementi di ottica  
 Fotografia e composizione dell'immagine  
 Illuminotecnica  
 Tecniche fotografiche  
 Tecnologia del colore  
 Tecnologie di fotocomposizione  
 Tecnologie digitali in ambito fotografico

**Abilità**

Applicare tecniche di caricamento macchina fotografica  
 Applicare tecniche di caricamento pellicola  
 Applicare tecniche di posizionamento macchina fotografica  
 Applicare tecniche fotografiche  
 Utilizzare macchina fotografica digitale  
 Utilizzare macchina fotografica tradizionale  
 Utilizzare strumenti di misurazione della luce  
 Utilizzare strumenti per illuminazione scenica

**COMPETENZA**

Trattare l'immagine fotografica

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Colorimetria  
 Elementi di fotometria  
 Fotografia e composizione dell'immagine  
 Tecnologia del colore  
 Tecnologie di fotocomposizione  
 Tecnologie digitali in ambito fotografico

**Abilità**

Applicare tecniche di ritocco immagini  
 Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
 Utilizzare software per la creazioni di panoramiche a 360 gradi

## 11.10 WEB CONTENT MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Web content manager è il responsabile della scrittura del web. Coordina il gruppo di lavoro (Web writer, Web editor, Web designer, Web publisher) dedicato alla creazione e stesura dei contenuti e al loro aggiornamento. Contribuisce alla definizione delle strategie comunicative aziendali attraverso l'organizzazione e la creazione dei contenuti per il web. Si occupa della gestione e dell'aggiornamento dei contenuti con la finalità di renderli particolarmente comprensibili ed efficaci e di facilitarne l'accesso. Il Web content manager si interfaccia con i responsabili di produzione, interni all'azienda, per individuare i contenuti da pubblicare.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività del Web content manager è diffusa in quelle organizzazioni private o pubbliche che fanno del proprio sito web uno strumento centrale delle proprie strategie di marketing e di comunicazione. Nelle piccole e medie aziende chi si occupa di web content management svolge anche altre attività di comunicazione interna ed esterna.

#### Collocazione organizzativa

Il Web content manager coordina il gruppo di lavoro che si occupa della creazione e stesura dei contenuti e al loro aggiornamento. Fa parte del gruppo di lavoro dedito alla comunicazione interna ed esterna dell'azienda.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2642 - Giornalisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.2 - Giornalisti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

639 – Altre attività dei servizi d'informazione

### COMPETENZA

Effettuare la definizione dei contenuti di un sito web

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di giornalismo  
 Modelli per l'estrazione di informazioni e dati semistrutturati  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Normativa sull'informazione  
 Principali browser  
 Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
 Tecniche editoriali

#### Abilità

Applicare metodi di classificazione delle informazioni  
 Applicare modalità di selezione delle informazioni  
 Applicare modalità di verifica delle informazioni  
 Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
 Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
 Applicare tecniche di web writing  
 Utilizzare sistemi di knowledge management

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione dei contenuti di un sito web

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di giornalismo  
 Elementi di web design  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Normativa sull'informazione  
 Norme redazionali

**Abilità**

Applicare metodi di valutazione conformità di un sistema informativo  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare modalità di rielaborazione dei contenuti  
 Applicare procedure per la sicurezza dei dati  
 Applicare tecniche di correzione bozze  
 Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
 Applicare tecniche di Project management  
 Applicare tecniche di web writing  
 Utilizzare sistemi di content management

**COMPETENZA**

Effettuare la progettazione del piano editoriale di un sito web

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
 Elementi di semantica  
 Elementi di semiotica  
 Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
 Problematiche generali della produzione multimediale  
 Sistemi di content management  
 Sistemi operativi client server  
 Software di design e progettazione  
 Software per lo sviluppo web

**Abilità**

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
 Applicare modelli di ergonomia delle interfacce  
 Applicare principi di accessibilità dei siti web  
 Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
 Applicare tecniche di scrittura  
 Applicare tecniche di segmentazione utenti web  
 Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
 Utilizzare software monitoraggio siti web

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 11.C.1 EFFETTUARE LA CORREZIONE DELLA BOZZA DEL TESTO

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la correzione delle bozze di un testo pronto per la stampa (quotidiano, rivista, romanzo, libro di testo, pubblicazione scientifica, ecc.). L'attività è fondamentale nelle aziende editoriali perché interviene nella fase pre-stampa e contribuisce in maniera significativa a perfezionare il prodotto editoriale in pubblicazione prima della stampa finale e della distribuzione al pubblico, individuando gli errori di battitura, di punteggiatura e di impaginazione delle bozze e indicandoli a matita a lato dell'impaginato utilizzando i codici standard per la correzione delle bozze.

#### COMPETENZA

Effettuare la correzione della bozza del testo

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di editing  
Norme redazionali  
Processi del lavoro editoriale  
Strutture grammaticali della lingua italiana

#### Abilità

Applicare tecniche di correzione bozze  
Applicare tecniche di lettura bozze  
Utilizzare software elaborazione testi



## 11.C.2 EFFETTUARE LA TRADUZIONE DEL TESTO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'attività di traduzione di testi scritti da e verso una lingua straniera, mantenendo inalterati i concetti e i messaggi espressi dal testo e rispettando tutti gli aspetti linguistici e culturali della lingua d'origine. Può trattarsi di un documento giuridico (normativa, sentenza, perizia, atto ufficiale), tecnico (istruzioni di uso e manutenzione, opuscoli informativi), medico (atti di conferenze, articoli scientifici, diagnosi), scientifico (articoli, atti di convegni, libri di testo), economico (contratti, brevetti, cataloghi, campagne pubblicitarie), letterario (saggi, romanzi). L'attività di traduzione in senso stretto si realizza con l'ausilio di vocabolari, dizionari e la consultazione di banche dati terminologiche. Richiede la specializzazione in una lingua straniera e in uno specifico ambito disciplinare, dovendo avere dimestichezza con i contenuti e il linguaggio utilizzato dal testo.

### COMPETENZA

Effettuare la traduzione del testo

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di linguistica  
 Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
 Elementi di semantica  
 Lingua straniera  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Normativa sull'informazione  
 Normativa UNI EN ISO  
 Procedimenti traduttivi  
 Processi del lavoro editoriale  
 Strutture grammaticali della lingua italiana  
 Teoria della traduzione  
 Terminologia e linguaggi settoriali

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi traduttologica  
 Applicare tecniche di correzione testi  
 Applicare tecniche di interrogazione di banche dati terminologiche  
 Applicare tecniche di revisione di una traduzione  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
 Applicare tecniche di scrittura  
 Applicare tecniche di traduzione scritta  
 Utilizzare software elaborazione testi  
 Utilizzare software gestione terminologica di glossari bilingue  
 Utilizzare software traduzione assistita- CAT

## 12. TRASPORTI E LOGISTICA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 12.1 MANOVRATORE IMPIANTI A FUNE

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Manovratore impianti a fune trasporta i passeggeri manovrando l'impianto a fune (funivie e affini) adibito al trasporto di persone, accertandosi del perfetto stato di efficienza delle apparecchiature di sicurezza. Si preoccupa di assistere le persone nella salita e nella discesa. Provvede al funzionamento dell'impianto e della manutenzione in caso di malfunzionamento degli stessi. Assicura inoltre, la manutenzione del mezzo. Si occupa anche della gestione e sorveglianza degli impianti.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Svolge la propria attività presso piccole e medie imprese nel settore dei trasporti e/o del turismo

Collocazione organizzativa

Opera da solo o in squadra, a seconda del tipo di organizzazione del lavoro e soprattutto delle dimensioni e della portata dell'impianto. Risponde a un responsabile macchine o della logistica o dell'organizzazione a seconda della strutturazione interna dei ruoli dell'azienda di gestione degli impianti

#### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

8312 - Frenatori, segnalatori e agenti di manovra ferroviari

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

7.4.1.3 - Manovratori di impianti a fune

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

49310 - Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane

#### COMPETENZA

Effettuare il trasporto dei passeggeri con mezzi di impianto a fune

Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Elementi di guida di mezzi su rete (funicolare, tram)  
Elementi di meccanica  
Elementi di meteorologia  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme giuridiche relative al trasporto passeggeri

##### Abilità

Applicare modalità di ripristino malfunzionamenti mezzi su rete  
Applicare tecniche di interazione col cliente

**COMPETENZA**

Effettuare la manutenzione delle apparecchiature di avvio e dei locali dell'impianto a fune

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecniche di manutenzione elettrica  
Tecniche di manutenzione meccanica

**Abilità**

Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 12.2 AUTISTA PRIVATO E TAXI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Autista privato e taxi accompagna il cliente in un luogo prestabilito guidando un veicolo leggero adibito al trasporto di persone. Oltre alle normali operazioni connesse al trasporto passeggeri si occupa, a seconda dei casi, del trasporto bagagli, della riscossione degli incassi, dell'aggiornamento dei documenti di bordo. Assicura inoltre, la manutenzione del veicolo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nel settore delle aziende di trasporto pubbliche e private

#### Collocazione organizzativa

Lavora su chiamata al momento della richiesta per clienti in attesa nelle area parcheggio taxi predisposto, su prenotazione preventiva con appuntamento concordato precedentemente: orario e luogo stabiliti con i clienti, oppure può lavorare esclusivamente per un solo cliente (es. autista per una società, per privati, ecc.). L'attività si svolge prevalentemente a bordo dei mezzi di trasporto adibiti al trasporto di persone. In alcuni casi è richiesto l'utilizzo di un'uniforme.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8322 - Conducenti di automobili, taxi e furgoni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.4.2.1 - Autisti di taxi, conduttori di automobili, furgoni e altri veicoli

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

4932 - Trasporto con taxi, noleggio di autovetture con conducente

### COMPETENZA

Effettuare il trasporto di persone con veicolo leggero

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Elementi di customer care  
Mappe e cartografie  
Normativa del codice stradale  
Norme giuridiche relative al trasporto passeggeri

#### Abilità

Applicare criteri di pianificazione degli itinerari  
Applicare criteri di selezione degli itinerari  
Applicare tecniche di guida sicura  
Applicare tecniche di interazione col cliente

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria del veicolo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica automobilistica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 12.3 ASSISTENTE DI VOLO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Assistente di volo espleta servizio di bordo per il rinfresco o altre attività volte ad un miglior comfort per i passeggeri e garantire l'assistenza e la corretta gestione delle situazioni a bordo degli aeromobili negli eventi di emergenza, al fine di salvaguardare l'incolumità dei passeggeri.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge il proprio lavoro presso le compagnie di trasporto aereo

#### Collocazione organizzativa

A bordo, l'equipaggio degli assistenti di volo è costituito generalmente da tre persone gerarchicamente ordinate: Assistente capo cabina, Assistente responsabile e Assistente semplice. L'Assistente capo cabina ha mansioni di coordinamento dell'equipaggio e di accoglienza dei passeggeri.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5111 - Assistenti di viaggio e steward

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.3.1 - Hostess, steward e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

51 - Trasporto aereo

### COMPETENZA

Espletare le operazioni di accoglienza a bordo dell'aeromobile

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale  
 Elementi di customer care  
 Inglese  
 Lingua straniera  
 Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze  
 Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
 Normative di Compagnia  
 Normative IATA  
 Norme per il trasporto del bagaglio a mano (dimensioni, articoli consentiti)  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Operazioni di scalo  
 Procedure di imbarco  
 Processi operativi del sistema aeroportuale

#### Abilità

Applicare le procedure di gestione assistenze speciali  
 Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche di supporto al movimento dell'utente non autosufficiente

## COMPETENZA

Espletare le operazioni di assistenza ai passeggeri a bordo dell'aeromobile

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale  
 Elementi di customer care  
 Fasi di volo normali (rullaggio decollo, crociera, atterraggio)  
 Inglese  
 Lingua straniera  
 Nozioni di diritto aeronautico  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Procedure di servizio di bordo (ristorazione, assistenza)  
 Procedure di sicurezza in fase di decollo/atterraggio  
 Procedure di sicurezza in volo

### Abilità

Applicare procedure per gestione pagamenti  
 Applicare tecniche di gestione dell'ansia  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche per servire cibi e bevande

## COMPETENZA

Espletare le operazioni di gestione dell'emergenza a bordo dell'aeromobile

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di pronto soccorso  
 Fasi volo anormali (ammaraggio, atterraggio d'emergenza, turbolenza)  
 Impianti, dispositivi, equipaggiamenti di emergenza aeromobili (uscite di emergenza, scivoli, illuminazione)  
 Inglese  
 Lingua straniera  
 Procedure e manovre di emergenza

### Abilità

Applicare procedure d'intervento di rianimazione d'urgenza  
 Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
 Applicare tecniche di gestione dell'ansia  
 Applicare tecniche di prevenzione ed estinzione di incendi a bordo  
 Applicare tecniche di primo intervento in emergenza  
 Applicare tecniche di salvataggio in acqua

## 12.4 AUTOTRASPORTATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Autotrasportatore si occupa di condurre un veicolo provvedendo al trasporto merci, a cui è preposto il mezzo. Guida autocarri o autoarticolati, trasporta la merce a destinazione e provvede alla manutenzione ordinaria del mezzo. Si occupa talora anche delle attività accessorie al servizio di trasporto merci, dall'acquisizione cliente alla rilevazione ordine di trasporto, all'acquisizione della documentazione di trasporto, al trattamento e protezione del carico in ottemperanza della normativa che regola il trasporto in base alla tipologia delle merci (materiali infiammabili, esplosivi, alimenti, ecc.). Può caricare e scaricare anche manovrando il braccio meccanico e provvedere alle formalità previste (firma di bolle).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività si svolge nel settore trasporti merci

#### Collocazione organizzativa

L'attività si svolge prevalentemente a bordo di mezzi di trasporto

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8332 – Conducenti mezzi pesanti e camion

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.4.2.3 - Conducenti di mezzi pesanti e camion

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

494 – Trasporto di merci su strada e servizi di trasloco

### COMPETENZA

Effettuare il trasporto merci con veicoli su gomma

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normativa in materia di tutela della Privacy  
Procedure di carico e scarico merci (bolle)  
Procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto

#### Abilità

Applicare criteri di pianificazione degli itinerari  
Applicare criteri di selezione degli itinerari  
Applicare modalità di consegna delle merci  
Applicare modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci  
Applicare procedure di verifica della funzionalità del mezzo  
Applicare tecniche di carico/scarico materiali  
Applicare tecniche di guida sicura

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria del veicolo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica automobilistica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica



## 12.5 CONDUCENTE MEZZI PUBBLICI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Conducente mezzi pubblici si occupa di condurre i mezzi di trasporto adibiti al servizio pubblico, su strada (autobus e pullman) oppure su rotaie (tram e metropolitane) provvedendo al trasporto passeggeri. Può dover fornire ai viaggiatori informazioni su percorso e orario. In alcuni casi si occupa di verificare e/o vendere biglietti di viaggio, e dei bagagli dei passeggeri. Nel caso di pullman o altro mezzo su strada eventualmente può verificare le condizioni di pulizia del mezzo o curando direttamente o segnalando e consegnando a terzi il mezzo per preposti a tale compito; controlla ed eventualmente si preoccupa direttamente presso la stazione centrale al rifornimento di gasolio; effettua servizio pubblico di linea sia diurno che notturno; si occupa anche della manutenzione ordinaria del mezzo o segnala alle officine preposte e autorizzate le anomalie o non conformità riscontrate durante la guida.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività si svolge nel settore delle aziende di trasporto pubbliche e private

Collocazione organizzativa

L'attività si svolge prevalentemente a bordo dei mezzi di trasporto urbano

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

8331 – Conducenti di autobus e tram

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

7.4.2.2 - Conducenti di autobus, di tram e di filobus

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

49310 – Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane

### COMPETENZA

Effettuare il trasporto di passeggeri con mezzi pubblici

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Mappe e cartografie  
Normativa del codice stradale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme giuridiche relative al trasporto passeggeri

#### Abilità

Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio  
Applicare tecniche di guida sicura  
Utilizzare strumenti per verifica conformità biglietti

### COMPETENZA

Effettuare la verifica delle condizioni ottimali e di sicurezza del mezzo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica automobilistica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

## 12.6 TECNICO ASSISTENZA VOLO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico assistenza volo assicura il passaggio delle informazioni ai controllori di volo e ai piloti necessarie a garantire il corretto andamento del volo; in Italia, a differenza degli altri paesi, si occupa anche di inoltrare al pilota dati su condizioni meteo. Trasmette al controllore di volo le informazioni riguardanti il volo: luogo di partenza o di provenienza, destinazione o arrivo, dati relativi ai percorsi e alle traiettorie da seguire, tempi della partenza. Supporta i piloti con informazioni relative il volo da effettuare: piano di volo, orari e tratte; fornisce indicazioni sulle condizioni atmosferiche in senso statico, cioè il tempo registrabile al momento, su dati del meteorologo. L'esperto ha inoltre il compito di comunicare i piani di volo al centro informatico integrato di elaborazione dati, l'Eurocontrol, che è il sistema usato per effettuare il monitoraggio completo delle condizioni del traffico aereo in tutta Europa.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge il proprio lavoro presso compagnie di trasporto aereo civile o Aeronautica militare

#### Collocazione organizzativa

Opera all'interno degli aeroporti negli Airdrome reporting office ARO (Uffici di controllo degli aeroporti) e collabora con i controllori di volo e i piloti. Si interfaccia anche con il meteorologo o servizio di competenza e il centro informatico di elaborazione dati Eurocontrol. Svolge l'attività come lavoratore dipendente e il datore di lavoro è l'Ente Nazionale di Assistenza al Volo per i lavoratori civili o l'Aeronautica militare, per chi intraprende questo tipo di carriera.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3155 – Tecnici elettronici addetti alla sicurezza del traffico aereo

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.6.3 - Tecnici dell'aviazione civile

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

52230 – Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

### COMPETENZA

Effettuare la trasmissione del piano di volo a piloti, controllori di volo, Centro e.d. Eurocontrol

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Circuiti elettrici ed elettromeccanici  
Inglese  
Mappe e carte aeronautiche  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
Piani di volo  
Procedure del servizio informazione voli  
Procedure di gestione del traffico aereo  
Regolamentazione aeronautica  
Segnali di pericolo e di urgenza (Mayday, Pan, segnali visivi)  
Servizi di controllo del traffico aereo ATCS (radar, non radar)  
Servizio informazioni volo (metodi trasmissione, info traffico essenziale, ecc.)  
Sistema informatico integrato Eurocontrol  
Tecniche di pianificazione del volo

#### Abilità

Applicare procedure per istruzioni ATC  
Applicare procedure radiotelefoniche operative generali  
Applicare tecniche di analisi di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Applicare tecniche di analisi informazioni radar  
Utilizzare l'alfabeto fonetico ICAO  
Utilizzare la fraseologia standard nel controllo del traffico aereo

**COMPETENZA**

Fornire ai piloti indicazioni sulle condizioni atmosferiche

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Bollettini e carte meteo, NOTAMS  
Classificazione dello spazio aereo  
Inglese  
Meteorologia aeronautica  
Sistemi satellitari (GPS, GLONASS, GNSS)

**Abilità**

Applicare procedure radiotelefoniche operative generali  
Applicare tecniche di analisi di elementi territoriali da  
cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Applicare tecniche di interpretazione dati meteorologici  
Utilizzare software GPS (sistema satellitare di posizionamento)  
Utilizzare strumenti per acquisire dati meteorologici (AIP,  
NOTAMS)

## 12.7 TECNICO AERONAUTICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico aeronautico assicura la manutenzione e la riparazione degli aeromobili. Svolge sull'aeromobile le attività di ispezione e individuazione delle parti dell'aereo da riparare, rimuovere, reintegrare e svolge nell'area hangar la riparazione dei singoli pezzi smontati. In cabina di pilotaggio invece può effettuare la manutenzione dell'ambiente dove alloggiano i passeggeri, denominata cellula. Riceve giornalmente le indicazioni sulle attività da svolgere dal servizio di ingegneria sul cosiddetto "cartone" destinato ai singoli reparti che segnala gli interventi da effettuare con le relative priorità.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aerostazioni, all'interno delle compagnie aeree civili.

#### Collocazione organizzativa

Svolge la propria attività negli ambienti di volta in volta preposti all'interno della area aeroportuale o direttamente sul mezzo, può lavorare da solo o in squadra. Ha la possibilità di sviluppo professionale attraverso una specializzazione dell'attività certificata attraverso un esame interno presso il servizio di controllo dell'azienda, secondo le direttive della RAI (Registro aeronautico italiano) e della FAA (Federal authority aviation).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7232 – Meccanici e riparatori di motori di aerei

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.3.2 – Meccanici e riparatori di motori di aerei

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

52230 – Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione dell'aeromobile

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Attrezzature ed equipaggiamenti dell'aeromobile  
Circuiti elettrici ed elettromeccanici  
Disegno meccanico  
Elementi di meccanica applicata alle macchine  
Elettrotecnica  
Meccanica  
Standard aeronautici (ISO, AN, MS, NAS, MIL)  
Tecnologia delle costruzioni aeronautiche

#### Abilità

Applicare procedure di controllo meccanico dell'aeromobile  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti elettrici  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti meccanici  
Applicare procedure di manutenzione preventiva su componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di manutenzione preventiva su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche di ripristino operativo componenti elettrici di macchinari/impianti  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica

**COMPETENZA**

Effettuare le riparazioni (meccaniche e elettriche) dell'aeromobile

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Attrezzature ed equipaggiamenti dell'aeromobile  
Circuiti elettrici ed elettromeccanici  
Disegno meccanico  
Disegno tecnico  
Elettrotecnica  
Meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnologia delle costruzioni aeronautiche

**Abilità**

Applicare procedure di controllo meccanico dell'aeromobile  
Applicare procedure di diagnosi guasti elettrico elettronici  
Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare procedure di sostituzione componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare procedure di sostituzione componenti meccanici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche di diagnosi guasti componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche di riparazione componenti meccanici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 12.8 OPERATORE DI SCALO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di scalo gestisce le attività connesse al trasporto aereo nell'ambito dell' area passeggeri. È un profilo polifunzionale, in grado di operare in più punti dell' aeroporto, svolgendo attività correlate a quelle dei colleghi. Nell'area passeggeri, può effettuare il servizio di biglietteria, di check-in e imbarco e di assistenza agli arrivi. Per il settore biglietteria, fornisce informazioni e segue la prenotazione, l'emissione dei documenti di viaggio, e la regolarizzazione di eventuali eccedenze bagagli; al check-in esegue i controlli su documenti e conformità dei bagagli, l'assegnazione dei posti e altre operazioni di imbarco; agli arrivi fornisce assistenza ai passeggeri, cura le assistenze speciali (bambini, portatori di handicap, malati, ecc.) ed i casi di ritardo, smarrimento e danneggiamento bagagli.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aerostazioni, all'interno delle società che gestiscono i servizi legati al trasporto aereo

#### Collocazione organizzativa

Compie le sue funzioni rapportandosi ai coordinatori/responsabili di area e al capo scalo di compagnia. Può operare in più punti dell'aerostazione per svolgere attività specifiche

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4221 – Consulenti turistici e operatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.3.1 - Hostess, steward e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

52230 – Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

### COMPETENZA

Effettuare il servizio di biglietteria aeroportuale

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di customer care  
Inglese  
Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Norme per il trasporto del bagaglio a mano (dimensioni, articoli consentiti)  
Nozioni di qualità del servizio  
Operazioni di scalo  
Procedure di emissione e vendita biglietti  
Processi operativi del sistema aeroportuale

#### Abilità

Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento  
Applicare procedure di prenotazione voli  
Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Utilizzare software gestionale di biglietteria  
Utilizzare software prenotazioni

**COMPETENZA**

Effettuare il servizio di check in aeroportuale

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
Inglese  
Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Norme per il trasporto del bagaglio a mano (dimensioni, articoli consentiti)  
Nozioni di qualità del servizio  
Procedure di imbarco  
Processi operativi del sistema aeroportuale

**Abilità**

Applicare procedure di assegnazione passeggeri a liste di attesa  
Applicare procedure di imbarco passeggeri  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Utilizzare software prenotazioni  
Utilizzare strumenti per verifica conformità biglietti

**COMPETENZA**

Effettuare l'assistenza passeggeri agli arrivi in aeroporto

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di customer care  
Inglese  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Nozioni di qualità del servizio  
Procedure assistenza bagagli  
Processi operativi del sistema aeroportuale

**Abilità**

Applicare le procedure di gestione assistenze speciali  
Applicare le procedure di gestione transiti  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di supporto al movimento dell'utente non autosufficiente  
Utilizzare sistemi informatici per la ricerca bagagli

## 12.9 OPERATORE UNICO AEROPORTUALE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore unico aeroportuale assicura i servizi di handling negli aeroporti (operazioni sottobordo); ha il compito di effettuare le operazioni di carico e scarico delle merci o dei bagagli dall'aeromobile, nonché la guida/manovra dei mezzi aeroportuali necessari al trasporto bagagli, merci, passeggeri o attrezzature necessarie all'aeromobile nell'ambito dei servizi sottobordo (attrezzature parcheggio aeromobile, bettoline igieniche toilette, o macchinari adibiti a operazioni di push back per parcheggio aeromobile, scaletta e tunnel passaggio passeggeri da aero-mobile e terra e viceversa, ecc.).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso compagnie aeroportuali che gestiscono servizi di handling negli aeroporti (operazioni sottobordo)

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di rampa o Rampista che coordina tutte le operazioni sottobordo e garantisce il trasferimento delle informazioni riguardanti l'area sottobordo da e per il comandante d'aereo e l'equipaggio. Nelle organizzazioni aeroportuali più grandi e articolate si può riferire ad un profilo intermedio di Caposquadra, detto anche responsabile operazioni sottobordo, che ha il compito di coordinare gli operatori nella gestione delle loro distribuzioni sui mezzi e nei servizi sottobordo. I principali mezzi di trasporto utilizzati sono: trattorino con eventuale carrello/i, intercampo passeggeri, nastro bagagli e/o sollevatore, trattorino per posizionamento scaletta passeggeri, push back per parcheggio aeromobile, mezzo di posizionamento finger (tunnel di passaggio passeggeri), ecc. Collabora con altri operatori e si trova spesso a lavorare in squadra.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8322 – Conducenti di automobili, taxi e furgoni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.4.4.4 - Conducenti di carrelli elevatori

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

52230 – Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

### COMPETENZA

Effettuare il carico/scarico merci dall'aeromobile

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi operativi del sistema aeroportuale  
Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci

#### Abilità

Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
Applicare modalità di disposizione delle merci  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di carico/scarico materiali  
Utilizzare attrezzature per movimentazione merci  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare la strumentazione elettronica per sbarco/imbarco merci  
Utilizzare macchinari per carico/scarico merci



**COMPETENZA**

Effettuare le operazioni di handling sottobordo

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Caratteristiche tecniche del veicolo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative IATA  
Processi operativi del sistema aeroportuale

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare procedure per operazioni sottobordo aeromobile  
Condurre mezzi per la movimentazione degli aeromobili in aeroporto  
Condurre mezzi per la movimentazione di passeggeri e merci in aeroporto  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 12.10 COORDINATORE VOLI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Coordinatore voli è un profilo aeroportuale che assicura l'adeguatezza e la disponibilità delle piazzole di parcheggio dell'aeromobile all'interno degli aeroporti, in relazione agli orari di arrivo/partenza dei voli. Coordina a terra l'attività pianificata dalla torre di controllo per ciò che riguarda i parcheggi degli aerei e verifica in caso di ritardi dei voli gli eventuali spostamenti di piazzole di parcheggio; monitora costantemente le condizioni di sicurezza della fase di parcheggio: la corretta viabilità dei mezzi, l'assenza di ostacoli e pericoli in caso di stato di moto dell'aeromobile. Effettua il passaggio di informazioni con comandante e pilota, la certificazione di piani di carico e orari e l'aggiornamento delle informazioni di volo al pubblico. Garantisce anche il corretto passaggio delle informazioni da terra al comandante ed interviene secondo un protocollo stabilito in caso di emergenze.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aerostazioni per l'Ente di gestione aeroportuale

#### Collocazione organizzativa

Dipende gerarchicamente dal responsabile della pianificazione operativa voli e/o operatività di scalo. La sua collocazione e posizione organizzativa dipende dalle dimensioni, tipologia dell'aeroporto, dell'Ente di gestione aeroportuale e dalla relativa organizzazione interna del lavoro. Si rapporta con la torre di controllo, referenti a vario titolo di terra e servizi handling sul piazzale, Enti che operano in aeroporto (Polizia, Vigili del Fuoco, ecc), in caso di emergenze con il Pilota e il personale servizio terra. Lavora all'interno di un ufficio utilizzando spesso il computer e continuo uso di strumenti di comunicazione via radio, telex, telefono.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3155 – Tecnici elettronici addetti alla sicurezza del traffico aereo

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.6.3 - Tecnici dell'aviazione civile

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

52230 – Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

### COMPETENZA

Controllare le piazzole di parcheggio degli aeromobili

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Normative ICAO  
Operazioni di scalo  
Procedure di sicurezza in fase di decollo/atterraggio  
Regolamentazione aeronautica  
Sistema di numerazione e orientamento delle piste  
Sistemi per evitare le collisioni (di bordo e basati a terra)  
Strumenti di Logistic Planning

#### Abilità

Applicare procedure di coordinamento voli  
Applicare tecniche di programmazione logistica  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

**COMPETENZA**

Effettuare il passaggio di informazioni con comandante e pilota

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Bollettini e carte meteo, NOTAMS  
Inglese  
Mappe e carte aeronautiche  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Normative ICAO  
Piani di volo

**Abilità**

Applicare procedure di comunicazione con terminal  
Utilizzare l'alfabeto fonetico ICAO  
Utilizzare la fraseologia standard nel controllo del traffico aereo  
Utilizzare strumenti per acquisire dati meteorologici (AIP, NOTAMS)

**COMPETENZA**

Effettuare l'aggiornamento delle informazioni di volo al pubblico

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Fraseologia aeronautica  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Regolamentazione aeronautica

**Abilità**

Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare modalità di verifica delle informazioni  
Applicare procedure di comunicazione con terminal

**COMPETENZA**

Effettuare la certificazione di piani di carico e orari

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Normative ICAO  
Organizzazioni aviazione nazionali/internazionali (ICAO,...)  
Procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto  
Processi operativi del sistema aeroportuale  
Regolamentazione aeronautica

**Abilità**

Applicare modalità di verifica delle informazioni  
Applicare procedure di protocollazione documenti

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione delle emergenze interno campo

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Apparati ATC (Radio, VDF/UDF, radar, ecc.)  
Elementi di gestione logistica interna ed esterna  
Equipaggiamenti di emergenza aerei  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Normative ICAO  
Organizzazioni aviazione nazionali/internazionali (ICAO,...)  
Regolamentazione aeronautica  
Servizio di allarme (ALS/Alerting service)  
Strumenti di Logistic Planning

**Abilità**

Applicare modalità di controllo dei mezzi per segnali luminosi  
Applicare procedure di gestione dei problemi  
Applicare procedure di richiesta intervento servizi esterni  
Applicare procedure di risposta ai segnali di pericolo ed urgenza  
Applicare procedure radiotelefoniche operative generali  
Utilizzare l'alfabeto fonetico ICAO

## 12.11 OPERATORE RAMPA E CENTRAGGIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore rampa e centraggio chiamato anche Responsabile delle operazioni sottobordo di terra o Centrista, si occupa di coordinare tutte le operazioni di handling connesse all'arrivo e alla partenza del volo. E' suo compito anche sbarcare sottobordo i passeggeri controllando le condizioni di sicurezza nel piazzale e sotto l'aeromobile stesso. Il profilo professionale è assegnato ad uno specifico volo da un referente di turno (coordinatore o altro), che gli fornisce tutte le indicazioni necessarie per quello stesso volo, come i posti passeggeri, i bagagli, i rifornimenti, la benzina, ecc. Provvede a controllare il corretto svolgimento di queste operazioni ed interviene se si dovessero verificare dei problemi, garantendone la pronta soluzione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle aerostazioni, all'interno delle società che gestiscono i servizi legati al trasporto aereo ed enti gestori aeroportuali di servizi di handling

#### Collocazione organizzativa

L'Addetto rampa/centraggio dipende dal suo responsabile di turno da cui riceve le consegne; si interfaccia da una parte con i referenti delle diverse compagnie di volo che gli forniscono il piano di volo attraverso i sistemi informativi preposti, dall'altra con il servizio meteo ( es. Aro, o altro) per ricevere la documentazione relativa alle condizioni meteorologiche; si pone inoltre come il tramite fra con il Comandante e l'equipaggio dell'aeromobile per comunicare le informazioni raccolte e i servizi di handling; si relaziona con il Responsabile delle operazioni sottobordo con cui coordina mezzi e uomini e con gli Operatori unici aeroportuali/squadra addetti alle singole operazioni.

Nello svolgimento del proprio lavoro, questo profilo professionale gode di un certo margine di autonomia, soprattutto per quanto riguarda l'individuazione delle soluzioni migliori ai problemi che si pongono nelle operazioni sottobordo, legate al decollo e all'atterraggio degli aeromobili.

Dopo circa un anno di espletamento di funzioni di ruolo come Rampista il profilo professionale in oggetto può effettuare anche le operazioni di centraggio merci. In aeroporti di grandi dimensioni i due ruoli possono addirittura essere separati.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3155 – Tecnici elettronici addetti alla sicurezza del traffico aereo

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.6.3 - Tecnici dell'aviazione civile

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

52230 – Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

### COMPETENZA

Effettuare il centraggio delle merci sull'aeromobile

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Fraseologia aeronautica  
Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Operazioni di scalo  
Piani di volo  
Procedure di gestione assistenze speciali  
Processi operativi del sistema aeroportuale  
Regolamenti internazionali su maneggio e trasporto carichi pericolosi  
Strumentazioni elettroniche di ausilio all'imbarco/sbarco delle merci  
Tipologie di container

#### Abilità

Applicare criteri di disposizione delle merci  
Applicare le procedure di gestione assistenze speciali  
Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio  
Applicare procedure di bilanciamento dell'aeromobile  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di imbracatura carichi  
Applicare tecniche di pianificazione del carico  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare la strumentazione elettronica per sbarco/imbarco merci

**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento delle operazioni di carico/scarico merci dall'aeromobile

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi operativi del sistema aeroportuale  
Tecniche di stivaggio merci

**Abilità**

Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
Applicare procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
Applicare tecniche di carico/scarico materiali  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Utilizzare attrezzature per movimentazione merci  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per carico/scarico merci

**COMPETENZA**

Effettuare il marshalling dell'aeromobile

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Codici convenzionali di marshalling aeroportuale  
Fraseologia aeronautica  
Manovre di marshalling  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Operazioni di scalo  
Procedure di gestione assistenze speciali  
Procedure di sicurezza in fase di marshalling  
Procedure e manovre di emergenza  
Processi operativi del sistema aeroportuale  
Segnaletica convenzionale  
Sistema di numerazione e orientamento delle piste

**Abilità**

Applicare modalità di controllo dei mezzi per segnali luminosi  
Applicare procedure di marshalling  
Applicare procedure per manovre di guida a vista dell'aeromobile da terra  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare l'alfabeto fonetico ICAO

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione delle operazioni di handling sottobordo

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche tecniche del mezzo  
Fraseologia aeronautica  
Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative di Compagnia  
Normative IATA  
Operazioni di scalo  
Procedure di imbarco  
Processi operativi del sistema aeroportuale  
Strumentazioni elettroniche di ausilio all'imbarco/sbarco delle merci  
Tecniche di stivaggio merci

**Abilità**

Applicare le procedure di gestione assistenze speciali  
Applicare modalità di verifica della documentazione di bordo  
Applicare modalità di verifica delle procedure di carico/scarico stiva  
Applicare procedure di comunicazione con terminal  
Applicare procedure di imbarco passeggeri  
Applicare procedure di rifornimento combustibile  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di imbracatura carichi  
Applicare tecniche di pianificazione del carico  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare l'alfabeto fonetico ICAO

## 12.12 CAPOTRENO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Capotreno è il responsabile e il garante della regolarità del servizio e della sicurezza a bordo di treni viaggiatori. Le sue attività principali sono sostanzialmente rivolte alla gestione delle procedure di sicurezza a bordo treno. Compito del Capotreno è eseguire la verifica della documentazione della vettura prima della partenza, accertandone la conformità alle prescrizioni di movimento. Inoltre è sua responsabilità la gestione e il controllo della regolarità dei biglietti in possesso dei passeggeri, nonché l'assistenza agli stessi durante il viaggio (fornire informazioni sugli orari ai passeggeri, disporre l'accensione e regolare: luci riscaldamento e aria condizionata).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

La professione di Capotreno è svolta in imprese private o pubbliche di trasporto ferroviario.

#### Collocazione organizzativa

Opera prevalentemente sui treni in viaggio. e negli impianti ferroviari, collaborando a stretto contatto con i Macchinisti ferroviari. Si interfaccia anche con i responsabili di più alto livello del servizio di competenza.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8311 – Conducenti di locomotive

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.6.4 - Tecnici dell'organizzazione del traffico ferroviario

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

51 - Trasporto aereo

### COMPETENZA

Effettuare la gestione delle procedure di sicurezza a bordo treno

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche del veicolo  
 Normativa sul trasporto ferroviario  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Procedure di rilevazione anomalie del veicolo  
 Procedure di sicurezza in fase di partenza, circolazione e sosta dei treni  
 Regolamento per la circolazione dei treni  
 Rete ferroviaria  
 Segnaletica ferroviaria  
 Tipologie e principi di funzionamento delle locomotive

#### Abilità

Applicare modalità di aggiornamento della documentazione di bordo  
 Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio  
 Applicare modalità di verifica del rispetto delle prescrizioni di movimento del treno  
 Applicare modalità di verifica del rispetto delle procedure di sicurezza a bordo  
 Applicare prescrizioni per ripristinare anomalie carrozza treno  
 Applicare procedure di accertamento idoneità materiale rotabile  
 Applicare procedure di comunicazione con terminal  
 Applicare procedure di risposta ai segnali di pericolo ed urgenza  
 Applicare procedure radiotelefoniche operative generali  
 Utilizzare dispositivi per la segnaletica ferroviaria

**COMPETENZA**

Fornire assistenza ai passeggeri a bordo treno

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Costi e caratteristiche biglietti e abbonamenti ferroviari  
Elementi di customer care  
Normativa sui trasporti  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Nozioni di costruzione delle tariffe

**Abilità**

Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio  
Applicare modalità di verifica del rispetto delle procedure di sicurezza a bordo  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Utilizzare dispositivi per l'emissione di biglietti da viaggio  
Utilizzare dispositivi per la climatizzazione del treno  
Utilizzare strumenti per verifica conformità biglietti

## 12.13 OPERATORE DI MAGAZZINO DELLA LOGISTICA E DELLA SPEDIZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di magazzino della logistica e della spedizione svolge attività relative alla movimentazione, allo stoccaggio ed alla spedizione delle merci sul territorio nazionale ed internazionale, permettendo al prodotto di essere distribuito, gestendo i relativi flussi documentali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Operatore di magazzino della logistica e della spedizione opera sia in aziende di produzione, industriali e commerciali, sia in aziende di trasporto o di servizi logistici. La sua funzione è trasversale a tutti i settori di produzione, ma in particolar modo nell'ambito dei trasporti, avendo come focus lo stoccaggio e la movimentazione delle merci/prodotti, anche per conto terzi. Un potenziale ambito lavorativo è rappresentato dalla grande distribuzione/distribuzione organizzata, grandi magazzini o catene di negozi e nelle aziende di trasloco.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

9333 - Addetti allo spostamento e alla spedizione dei materiali o delle merci

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

8.1.3.2 - Personale non qualificato addetto all'imballaggio e al magazzino

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

52 - Magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti

### COMPETENZA

Effettuare le operazioni di stoccaggio, imballaggio e movimentazione merci

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi e di gestione di magazzino  
 Normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore  
 Normativa relativa al trasporto e imballaggio di merci pericolose  
 Elementi di normativa di settore  
 Procedure di carico e scarico merci  
 Software per la gestione del magazzino  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione  
 Tipologie di mezzi, strumenti e sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci  
 Tecniche di imballaggio e packaging  
 Tipologie di mezzi di trasporto  
 Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese  
 Normativa in materia di circolazione delle merci

#### Abilità

Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci  
 Applicare tecniche di imballaggio per la spedizione  
 Identificare spazi e criteri di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino  
 Utilizzare attrezzature e mezzi per lo stoccaggio e la movimentazione  
 Applicare tecniche e procedure per lo stoccaggio e la movimentazione  
 Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita, di inventario 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 dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità delle merci  
 Applicare tecniche di riconoscimento di merci pericolose  
 Applicare tecniche di valutazione degli oggetti fragili e delicati



**COMPETENZA**

Effettuare il trattamento documentale delle merci relazionandosi con gli operatori della filiera del trasporto

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Procedure documentali per la spedizione nazionale e internazionale  
 Documenti di spedizione, trasporto e magazzinaggio  
 Tecniche di comunicazione  
 Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione

**Abilità**

Applicare tecniche e metodiche di preparazione e il controllo della documentazione per l'entrata e 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 e verifica di documenti identificativi e di accompagnamento delle merci

**COMPETENZA**

Effettuare il monitoraggio della quantità delle merci

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di merceologia  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione  
 Software per la gestione del magazzino

**Abilità**

Applicare modalità di registrazione delle rimanenze  
 Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino  
 Applicare procedure per l'inventario di magazzino

## 12.14 TECNICO DELLA LOGISTICA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico della logistica programma e controlla il flusso e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti, gestendone i relativi flussi informativi. Pianifica la rete distributiva, organizza il flusso logistico integrato dei materiali, amministra il magazzino e gestisce il flusso informativo delle merci.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese manifatturiere e della distribuzione.

#### Collocazione organizzativa

Il contesto organizzativo all'interno del quale opera varia sensibilmente a seconda che l'impresa curi in proprio questa funzione o affidi a fornitori esterni le operazioni legate alla movimentazione delle merci. Nel primo caso l'azienda dovrà adottare una struttura organizzativa facente capo alla direzione logistica. Nell'altro, l'impresa commerciale avrà il compito di scegliere le aziende specializzate in servizi logistici e organizzare con esse le modalità della movimentazione della merce. Ha rapporti - sul piano interorganizzativo - con gli addetti alla logistica e alla gestione dei magazzini, ha inoltre frequenti rapporti con le direzioni di vendite e acquisti e, in generale, con tutti i settori dell'impresa. all'esterno dell'impresa ha rapporti con i fornitori e con le società incaricate di curare la realizzazione pratica del trasporto, smistamento e stoccaggio delle merci, oltre che della progettazione e gestione dei sistemi informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4321 - Addetti alla gestione degli stock

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.4.1 - Spedizionieri e tecnici della distribuzione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

5224 - Movimentazione merci

### COMPETENZA

Effettuare la standardizzazione dei processi di gestione delle merci

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di contabilità industriale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi di logistica integrata  
 Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci  
 Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci  
 Tipologie di imballaggio e di packaging  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

#### Abilità

Applicare procedure amministrativo-contabili di registrazione dei flussi di magazzino  
 Applicare procedure per l'approvvigionamento  
 Applicare tecniche di analisi organizzativa  
 Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
 Applicare tecniche di controllo di gestione  
 Applicare tecniche di gestione del magazzino  
 Applicare tecniche di monitoraggio del livello di servizio  
 Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
 Applicare tecniche di programmazione logistica  
 Applicare tecniche di stoccaggio merci  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## COMPETENZA

Pianificare la rete di distribuzione delle merci

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Logistica  
 Normativa sui trasporti  
 Organizzazione del trasporto di merci  
 Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
 Processi di logistica integrata  
 Reti di comunicazione e trasporto  
 Sistema distributivo  
 Strumenti di Logistic Planning  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
 Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di controllo di gestione  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## COMPETENZA

Realizzare la programmazione del ciclo logistico integrato delle merci

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di contabilità industriale  
 Elementi di ragioneria  
 Logistica  
 Normativa sui trasporti  
 Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
 Processi di logistica integrata  
 Reti di comunicazione e trasporto  
 Sistema distributivo  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

### Abilità

Applicare metodi per la progettazione delle missioni dei vettori: Saving, Extramilage, Travel salesman problem  
 Applicare metodologie di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc.  
 Applicare procedure Just in time  
 Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di programmazione logistica  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## 12.15 RESPONSABILE MAGAZZINO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile magazzino pianifica, organizza, dirige e coordina le procedure e le risorse necessarie per il ricevimento, il magazzino e la spedizione di merci. Obiettivo primario è il mantenimento degli stock di merci a livello ottimale. Organizza, coordina e supervisiona le attività del personale di magazzino in modo tale da ottimizzare tutte le risorse disponibili. Verifica la consegna degli ordini e lo stato della merce, gestisce il ricevimento e lo smistamento delle merci all'interno del magazzino. E' responsabile del sistema informatico di gestione del magazzino e si occupa della gestione amministrativa del magazzino.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese industriali, dei trasporti e della logistica.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al responsabile della logistica.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4323 - Addetti alla gestione amministrativa dei trasporti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.2 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

521 - Magazzinaggio e custodia

### COMPETENZA

Coordinare le operazioni di preparazione consegne, spedizione, ricevimento e stoccaggio merci assicurando la tracciabilità dei flussi

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche anticaccheggio  
Normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini  
Normativa sui rifiuti e gli imballaggi  
Norme antinfortunistiche e di sicurezza nella gestione del magazzino  
Procedure di gestione scorte di magazzino  
Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci  
Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione

#### Abilità

Applicare modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure amministrativo-contabili di registrazione dei flussi di magazzino  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure per l'inventario di magazzino  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di stoccaggio merci  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

**COMPETENZA**

Pianificare la disposizione delle merci in magazzino

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Procedura di gestione delle merci  
Procedure di gestione scorte di magazzino  
Schemi di disposizione del magazzino  
Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci  
Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione

**Abilità**

Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare tecniche di movimentazione merci  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## 12.16 CONTABILE DI MAGAZZINO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Contabile di magazzino effettua la gestione amministrativa del magazzino e il controllo funzionale delle scorte e delle giacenze. Si occupa di raccogliere, controllare, archiviare, anche tramite sistemi informatici e programmi appositi, tutta la documentazione relativa alle merci in entrata, in uscita e in giacenza in magazzino; monitora quantità e valore delle merci contenute in magazzino; può ordinare merci ai fornitori o ai vari reparti per assicurare livelli ottimali di scorte; può organizzare e seguire gli inventari.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso il magazzino di imprese di produzione o distribuzione.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 5

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

3313 - Contabili (livello intermedio)

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

3.3.1.2 - Contabili e professioni assimilate

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

521 - Magazzinaggio e custodia

### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio della quantità e del valore delle merci in magazzino

Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di diritto amministrativo  
Elementi di diritto commerciale  
Elementi di merceologia  
Elementi di normativa fiscale e tributaria  
Gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino  
Processo distributivo delle merci  
Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione

#### Abilità

Applicare modalità di registrazione delle rimanenze  
Applicare modalità di valutazione delle scorte di magazzino  
Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino  
Applicare procedure per l'inventario di magazzino  
Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture  
Utilizzare software contabilità  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

### COMPETENZA

Effettuare la registrazione amministrativa-contabile delle merci di magazzino

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di ragioneria  
Elementi di vendita e distribuzione  
Procedure di gestione scorte di magazzino  
Processo distributivo delle merci

#### Abilità

Applicare modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci  
Applicare modalità di registrazione resi e ritiri  
Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino  
Applicare procedure amministrativo-contabili di registrazione dei flussi di magazzino  
Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture  
Applicare tecnica della registrazione contabile (partita doppia)  
Applicare tecniche di gestione del magazzino  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## 12.17 SUPPLY CHAIN MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Supply chain manager elabora, coordina e controlla gli aspetti strategici e operativi della “catena della fornitura”, al fine di ottimizzare la gestione della fornitura e della distribuzione, dal punto di vista dei tempi (di produzione, movimentazione e di trasporto), dei costi (di approvvigionamento, produzione, giacenza scorte, trasporto, imposte) e della qualità. Il Supply chain manager pertanto opera trasversalmente in maniera coordinata ed integrata sulle aree in cui sono posizionati i punti di fornitura ed erogazione dei prodotti/servizi, sovrintendendo alle fasi che accompagnano i beni ed i servizi dalla origine alla vendita o al consumo finale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Supply chain manager lavora in aziende di produzione e servizi medio/grandi e grandi.

#### Collocazione organizzativa

Interagisce, in ambito aziendale, oltre che con le persone che da lui dipendono, prevalentemente con le funzioni produzione, vendite, distribuzione e con la direzione aziendale. Interagisce inoltre con la rete di imprese che si trovano a monte e a valle nei processi e nelle attività che producono valore in termini di prodotti e servizi al consumatore finale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3323 - Responsabili degli acquisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.1 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

5229 – Altre attività di supporto connesse ai trasporti

### COMPETENZA

Effettuare la gestione dei fornitori di approvvigionamento

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Caratteristiche dei processi produttivi  
Elementi di contabilità industriale  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di contrattualistica internazionale  
Fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based)  
Lingua inglese  
Sistemi di supplier relationship management

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di marketing di acquisto  
Applicare tecniche di progettazione attività di audit  
Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)  
Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)  
Utilizzare strumenti per l'analisi di mercato

## COMPETENZA

Effettuare la progettazione della supply chain

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di Customer Relationship Management  
Logistica  
Organizzazione aziendale  
Pianificazione strategica degli approvvigionamenti  
Strategie e modelli di integrazione della catena logistica interna ed esterna  
Strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS ecc)

### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di ingegnerizzazione dei processi industriali  
Applicare tecniche di progettazione delle reti di fornitura  
Applicare tecniche di Project management  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Utilizzare strumenti informatici di Supply chain planning

## COMPETENZA

Implementare un sistema di controllo della supply chain

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di contabilità industriale  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Modelli di controllo della supply chain  
Principi e metodi del controllo di gestione  
Sistemi di supplier relationship management

### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori  
Applicare tecniche di monitoraggio del livello di servizio  
Applicare tecniche di progettazione sistemi di monitoraggio della Supply chain  
Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)  
Utilizzare strumenti informatici di Supply chain planning

## COMPETENZA

Realizzare la programmazione del ciclo logistico integrato delle merci

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di contabilità industriale  
Elementi di ragioneria  
Logistica  
Normativa sui trasporti  
Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
Processi di logistica integrata  
Reti di comunicazione e trasporto  
Sistema distributivo  
Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

### Abilità

Applicare metodi per la progettazione delle missioni dei vettori: Saving, Extramilage, Travel salesman problem  
Applicare metodologie di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc.  
Applicare procedure Just in time  
Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di programmazione logistica  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)



## 12.18 OPERATORE INTERMODALE DI TRASPORTO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore intermodale di trasporto offre all'esportatore la possibilità di trasportare e spedire la merce con la modalità intermodale, rilasciando un unico contratto di trasporto, che copre una pluralità di contratti conclusi dall'operatore di trasporto multimodale (MTO) con i singoli vettori. I suoi principali compiti sono: programmare le operazioni (tempi, modi, costi) di carico, scarico, trasporto e movimentazione merci e svolgere le procedure doganali, assicurative e bancarie riguardanti il commercio internazionale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Operatore intermodale di trasporto è un profilo professionale che opera nel campo dei trasporti e della logistica. Esercita la sua attività presso imprese di trasporto nazionale e internazionale, tali imprese possono essere sia di piccola dimensione (titolare-spedizioniere), sia di medie e grandi dimensioni (imprese dotate di magazzino proprio e agenzia di trasporti interna per esempio). Il campo del trasporto può essere nazionale o internazionale e utilizzare le diverse tipologie di trasporto: su gomma, ferroviario, aereo o navale.

#### Collocazione organizzativa

Ha diretti contatti con i clienti da cui acquisisce le commesse o i loro delegati, si interfaccia inoltre con tutti quegli attori che intervengono nelle predisposizioni delle operazioni di ritiro, trasporto, consegna delle merci (agenzie territoriali, società, enti pubblici, privati, ecc.).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4323 - Addetti alla gestione amministrativa dei trasporti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.4.1 – Spedizionieri e tecnici della distribuzione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

5229 – Altre attività di supporto connesse ai trasporti

### COMPETENZA

Effettuare il ricevimento degli ordini di ritiro/spedizione merci da parte dei clienti

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa  
 Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
 Processi di logistica integrata  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

#### Abilità

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
 Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
 Applicare tecniche di fatturazione dei servizi di trasporto e spedizione nazionali ed internazionali  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di stesura di accordi commerciali  
 Applicare tecniche di vendita dei servizi  
 Applicare tecniche per l'analisi

## COMPETENZA

Effettuare la spedizione delle merci con il sistema intermodale

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di contrattualistica fornitori  
 Elementi di contrattualistica internazionale  
 Elementi di diritto commerciale internazionale  
 Inglese  
 Logistica dei trasporti  
 Normativa doganale  
 Normativa sui trasporti  
 Normativa sulla documentazione del trasporto intermodale  
 Organizzazione del trasporto di merci  
 Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
 Procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto  
 Processi di logistica integrata  
 Reti di comunicazione e trasporto  
 Sistema distributivo  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio  
 Trasporti

### Abilità

Applicare metodi per la progettazione delle missioni dei vettori: Saving, Extramillage, Travel salesman problem  
 Applicare procedure per il trasporto intermodale  
 Applicare procedure per informativa legale, fiscale, societaria per l'estero  
 Applicare procedure per la stesura di un contratto di trasporto intermodale  
 Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
 Applicare tecniche di analisi dei processi di trasporto merci  
 Applicare tecniche di analisi delle criticità nei tragitti trasporto merci  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di programmazione logistica  
 Applicare tecniche di stesura di accordi commerciali  
 Applicare tecniche per l'analisi

## COMPETENZA

Realizzare l'espletamento delle pratiche di trasporto e di spedizione

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Normativa doganale  
 Normativa sui trasporti  
 Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
 Processi di logistica integrata  
 Sistema distributivo  
 Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci  
 Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

### Abilità

Applicare convenzioni per il trasporto internazionale: CMR, Convenzione di Varsavia, di Amburgo, di Montreal  
 Applicare forme di pagamento nelle transazioni commerciali  
 Applicare procedure doganali per l'importazione e l'esportazione di merci  
 Applicare tecniche di credito documentario nelle transazioni commerciali nazionali ed internazionali  
 Applicare tecniche di fatturazione dei servizi di trasporto e spedizione nazionali ed internazionali  
 Utilizzare sistema di rilevazione dei dati degli scambi commerciali in-tracomunitari (Intrastat)

## 12.19 RESPONSABILE MOBILITÀ AZIENDALE (MOBILITY MANAGER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile della mobilità aziendale (Mobility Manager) si occupa di elaborare, organizzare e gestire il piano degli spostamenti casa-lavoro del proprio personale dipendente allo scopo di migliorare l'accessibilità al luogo di lavoro disincentivando l'utilizzo personale dell'auto privata a favore di modalità di trasporto alternative volte a ridurre traffico e inquinamento e individuando a tal fine strategie e interventi in materia di mobilità. Il responsabile della mobilità aziendale redige il piano degli spostamenti casa-lavoro (PSCL) collaborando con il Mobility Manager di area.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Mobility manager lavora nelle aziende o negli enti con più di 300 dipendenti per unità locale oppure con un numero complessivo di 800 dipendenti distribuiti in sedi diverse (come previsto dalla normativa); può inoltre operare per un raggruppamento di aziende di minori dimensioni, per centri direzionali, centri commerciali, aree industriali, gruppi scolastici, poli ospedalieri.

#### Collocazione organizzativa

Il Mobility manager può trovare collocazione presso la direzione risorse umane o affari generali, nella divisione che si occupa dell'ambito amministrativo. Oppure, ove presente, in uffici che gestiscono il controllo dei costi aziendali o in uffici che si occupano della logistica. Collabora con il Mobility manager d'area, ove presente (il mobility manager di area è un profilo professionale di supporto e coordinamento dei Mobility manager aziendali, istituita presso l'ufficio tecnico del traffico dei Comuni o presso le Province).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2141 - Ingegneri industriali e gestionali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.7 - Ingegneri industriali e gestionali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

7112 – Attività degli studi d'ingegneria ed altri studi tecnici

### COMPETENZA

Effettuare indagini e analisi sull'organizzazione territoriale e della mobilità nel territorio di riferimento

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di cartografia  
Elementi di geografia locale  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Mercato del lavoro locale  
Pianificazione territoriale e urbanistica  
Reti di comunicazione e trasporto  
Tecniche di costruzione di questionari per indagini campionarie

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi del territorio nelle sue componenti ambientali e antropiche  
Applicare tecniche di analisi di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di monitoraggio delle infrastrutture e dei servizi di trasporto

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi della domanda e dei fabbisogni di mobilità dei lavoratori dell'azienda

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Ascolto attivo  
Elementi di economia  
Logistica dei trasporti

#### Abilità

Applicare procedure di analisi degli spostamenti casa-lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio ambientale  
Applicare tecniche di monitoraggio dei mezzi di trasporto utilizzati

### COMPETENZA

Elaborare e implementare il PSLC (Piano Spostamenti Casa-Lavoro)

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Analisi costi/benefici  
Elementi di comunicazione  
Elementi di ecologia  
Elementi di normativa fiscale e tributaria  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Normativa sulla pianificazione del territorio  
Organizzazione del lavoro  
Principi di mobilità sostenibile  
Sistemi incentivanti

#### Abilità

Applicare metodologie di controllo dell'impatto ambientale dei trasporti (car pooling, car sharing, convenzioni per i dipendenti, autobus aziendali, ecc)  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di incentivazione del personale  
Utilizzare strumenti di simulazione dell'impatto ambientale  
Utilizzare tecniche di comunicazione

### COMPETENZA

Predisporre elaborati e informazioni statistiche

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di progettazione dei database  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Statistica descrittiva  
Statistica inferenziale  
Tecniche di ponderazione

#### Abilità

Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati  
Applicare tecniche di analisi database  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di redazione di report  
Applicare tecniche di ricerca ed estrazione di informazioni  
Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare software GIS (sistemi informativi geografici)  
Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati

## 12.20 TECNICO DELLE SPEDIZIONI E DEI TRASPORTI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico delle spedizioni e dei trasporti è in grado di pianificare, organizzare, dirigere e coordinare le procedure e le risorse necessarie per la spedizione e il trasporto di merci su territorio nazionale e internazionale, gestendone i relativi flussi documentali. Configura le attività di spedizione e trasporto, valutando le esigenze e le urgenze del cliente, identificando mezzi, tempi e costi, predisponendo la documentazione ed espletando le formalità necessarie. Identifica pertanto la migliore modalità di trasporto in rapporto alla tipologia di merce e alla velocità di esecuzione considerando nel contempo la qualità del servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'addetto alle spedizioni lavora in aziende di servizi di qualsiasi dimensione, in particolare in aziende di spedizioni internazionali, spedizionieri doganali, aziende di logistica, corrieri e autotrasporto.

#### Collocazione organizzativa

Interagisce in ambito aziendale con la divisione commerciale, l'amministrazione, il magazzino. Interagisce con soggetti esterni, clienti e fornitori e con le amministrazioni pubbliche come le dogane e l'agenzia delle entrate e gli uffici preposti del Ministero degli Esteri.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4323 - Addetti alla gestione amministrativa dei trasporti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.1 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

5229 - Altre attività di supporto connesse ai trasporti

### COMPETENZA

Organizzare le operazioni di preparazione consegna, spedizione e ricevimento merci

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi e di gestione di magazzino  
 Normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore  
 Normativa nazionale/comunitaria/internazionale di settore  
 Normativa relativa al trasporto, imballaggio e stoccaggio delle merci pericolose  
 Procedure di carico e scarico merci  
 Software per la gestione di magazzino  
 Tipologie di magazzino  
 Tipologie di unità di trasporto  
 Tecniche di stoccaggio delle merci  
 Tecniche di movimentazione delle merci  
 Strumenti e attrezzature per la movimentazione delle merci  
 Tipologie e caratteristiche vettori per il trasporto  
 Sistemi di pagamento  
 Geografia  
 Contrattualistica di settore  
 Nozioni sugli imballaggi  
 Norme sulla distribuzione urbana delle merci  
 Pesi e misure delle unità trasportate

#### Abilità

Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci  
 Applicare tecniche di disposizione merci nel magazzino  
 Utilizzare software per gestione spedizione e ricevimento merci  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare tecniche di riconoscimento di merci pericolose  
 Applicare tecniche di controllo merci (RX, Edts ecc...)  
 Applicare tecniche di pianificazione dei flussi delle merci  
 Applicare tecniche di gestione delle emergenze  
 Applicare tecniche di instradamento e combinazioni di carico delle merci  
 Applicare tecniche di negoziazione contrattuale  
 Applicare tecniche di gestione amministrativa e contabile  
 Applicare tecniche per la combinazione delle merci

**COMPETENZA**

Gestire il trattamento dei documenti, il flusso informativo delle merci e l'espletamento delle pratiche nei servizi di trasporto, spedizione e doganali

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Procedure di compilazione e controllo documenti di carico/scarico e trasporto  
Elementi di contabilità  
Normativa nazionale/comunitaria/internazionale di settore  
Normativa relativa al trasporto, imballaggio e stoccaggio delle merci pericolose  
Contrattualistica di settore  
Elementi di assicurazione delle merci

**Abilità**

Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci  
Applicare tecniche di inventario e aggiornamento giacenze  
Applicare tecniche di verifica della corrispondenza tra ordine, documentazione di accompagnamento e merce ricevuta/spedita  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Utilizzare tecniche di verifica della documentazione amministrativa  
Applicare tecniche per la combinazione delle merci

**COMPETENZA**

Gestire le relazioni con i clienti

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di Customer Relationship Management  
Gamma di servizi di trasporto e spedizione  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer satisfaction  
Tecniche promozionali  
Tecniche di negoziazione  
Lingua inglese

**Abilità**

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di vendita

## 12.21 TECNICO DI SISTEMI AEROMOBILI A PILOTAGGIO REMOTO AD USO CIVILE (MULTIROTORI <25 KG)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto ad uso Civile è in grado di assemblare, mantenere e pilotare i Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto (SAPR), comunemente noti come Droni, il cui volo è governato da diverse tipologie di flight control system gestiti in remoto da piloti a terra. Il Tecnico svolge il proprio lavoro in diversi ambiti professionali: dai servizi di public utilities (quali ad esempio il rilevamento territoriale con analisi 2D e 3D, la protezione civile, la sorveglianza del territorio, la sorveglianza di specifici impianti o stabilimenti) al settore del leisure e del entertainment (quali la realizzazione di documentari, riprese foto e video).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in diversi ambiti professionali, dai servizi di pubblica utilità, alla sicurezza, ai servizi culturali e di spettacolo, con un altissimo grado di autonomia e flessibilità.

#### Collocazione organizzativa

Può esercitare la sua professione in autonomia avviando una propria attività su committenza in qualità di consulente, collaborando e coordinandosi con l'organizzazione del committente. Può altresì svolgere la propria professione come dipendente per medie e grandi aziende nei reparti specializzati.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3114 - Tecnici elettronici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.3.4 - Tecnici elettronici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

522 - Attività di supporto ai trasporti

### COMPETENZA

Effettuare l'assemblaggio e la manutenzione di un SAPR

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di elettronica  
Elementi di meccanica  
Elementi di saldatura  
Elementi di informatica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnologia dei SAPR

#### Abilità

Applicare procedure di montaggio e manutenzione su componenti meccaniche/elettriche  
Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti elettrici dei macchinari  
Applicare tecniche di controllo funzionale dei componenti meccanici dei macchinari  
Applicare tecniche di saldature di parti di macchinari  
Utilizzare software dedicati al disegno dei macchinari  
Utilizzare i diversi tipi di SAPR in base a caratteristiche tecniche, prestazioni e campo di applicazione  
Utilizzare strumenti per la saldatura, l'assemblaggio e la manutenzione meccanica /elettrica

**COMPETENZA**

Pilotare un SAPR

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di aerodinamica  
Elementi di meteorologia  
Elementi di informatica  
Legislazione aeronautica  
Norme di circolazione e regole dell'aria  
Pilotaggio e manovre di emergenza

**Abilità**

Applicare procedure di decollo e atterraggio  
Applicare procedure di emergenza in manovra e atterraggio  
Applicare procedure di manovra in volo (hovering, throttle, yaw, pitch and roll, voli in linea retta)  
Applicare tecniche di analisi e valutazione territoriale per la pianificazione del volo  
Applicare tecniche di interpretazione dati metereologici  
Applicare tecniche di interpretazione dati relativi al volo del SAPR  
Applicare tecniche di lettura delle cartine aeronautiche  
Utilizzare applicazioni di supporto per la pianificazione del volo  
Utilizzare software dedicati alla centralina di volo

**COMPETENZA**

Effettuare riprese foto/video aeree con un SAPR

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di fotografia  
Elementi di fotogrammetria  
Elementi di informatica  
Mezzi tecnici di ripresa  
Normativa sulla privacy

**Abilità**

Applicare tecniche di caricamento e posizionamento in volo di camere e gimbal  
Applicare tecniche fotografiche e di ripresa video  
Utilizzare diversi tipi di gimbal e ground station  
Utilizzare fotografie e riprese aeree effettuate a mezzo drone nel rispetto delle prescrizioni sul trattamento dei dati personali  
Utilizzare la telecamera digitale



## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 12.C.1 CONDURRE MEZZI DI TRAZIONE FERROVIARIA (LOCOMOTIVE ELETTRICHE E/O DIESEL, AUTOMOTRICI, ELETTRICOTRACCI, ELETTROROTANTI)

#### COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di conduzione di mezzi di trazione ferroviaria: locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettricotraccianti, elettrorotanti.

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Istruzione servizio personale di condotta locomotive (IPCL)  
Normativa sul trasporto ferroviario  
Procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto  
Procedure e manovre di emergenza  
Regolamento per la circolazione dei treni  
Rete ferroviaria  
Segnaletica ferroviaria  
Tipologie e principi di funzionamento delle locomotive

#### Abilità

Applicare procedure di avviamento locomotive  
Applicare procedure di manovra in stazione ferroviaria  
Applicare procedure di verifica della funzionalità del mezzo  
Applicare procedure per guida a vista del treno  
Applicare procedure radiotelefoniche operative generali  
Utilizzare dispositivi di frenatura

## 12.C.2 EFFETTUARE IL COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI IMBARCO/SBARCO PASSEGGERI E MOVIMENTAZIONE MERCI NELLE AREE PORTUALI ED AEROPORTUALI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA:

La competenza viene agita nel contesto delle aree portuali ed aeroportuali ed è finalizzata a coordinare le operazioni di imbarco / sbarco dei passeggeri e le operazioni di carico / scarico delle merci, da e verso l'aeromobile o l'imbarcazione.

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento delle attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nelle aree portuali ed aeroportuali

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Logistica  
Tipologie di container  
Tecniche di coordinamento e gestione di team  
Strumenti di Logistic Planning  
Operazioni di scalo  
Segnaletica convenzionale  
Procedure di imbarco  
Organizzazione del trasporto di merci  
Lingua inglese  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Nozioni di qualità del servizio  
Elementi di customer care  
Processi operativi del sistema aeroportuale  
Processi operativi del sistema portuale  
Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza portuale  
Processi operativi del sistema aeroportuale

#### Abilità

Applicare procedure di comunicazione con terminal  
Utilizzare apparati ricetrasmittenti VHF  
Applicare le procedure di gestione assistenze speciali  
Applicare modalità di verifica del rispetto delle procedure di imbarco/sbarco passeggeri  
Applicare procedure di coordinamento operazioni di movimentazione container  
Applicare procedure di verifica della corretta disposizione delle merci nei piazzali portuali ed aeroportuali  
Applicare tecniche di organizzazione stoccaggio merci in piazzali  
Applicare procedure di monitoraggio movimentazione merci  
Applicare procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto

## 13. SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES

## PROFILI PROFESSIONALI

### 13.1 TECNICO INFORMAZIONE AMBIENTALE

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico informazione ambientale è in grado di informare e orientare l'utente sul servizio di raccolta rifiuti, promuovendo la diffusione di comportamenti responsabili e corretti, volti alla sostenibilità ambientale e sociale. Informa gli utenti sulle metodologie e sulle tipologie di trattamento e raccolta dei rifiuti urbani e sulla legislazione ambientale fornendo, su richiesta, la documentazione predisposta. Informa gli utenti sui bandi e sui finanziamenti di natura ambientale e sulle modalità di compilazione dei bandi; coordina le attività di sportello dei rifiuti, raccordando le attività di front office con quelle di back office. Promuove e organizza incontri, convegni e dibattiti, volti a favorire e incrementare le attività e i comportamenti sostenibili rispetto ai rifiuti, predisponendo materiale informativo.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Lavora presso aziende pubbliche e private di trattamento di rifiuti e di igiene urbana, consorzi per il recupero dei materiali, comuni e province.

##### Collocazione organizzativa

Nello svolgimento del lavoro si rapporta con gli utenti e con gli operatori di front-office, rispetto ai quali svolge spesso funzioni di coordinamento rispetto agli indirizzi aziendali e a tutte le attività di back-office. Si rapporta con la direzione, da cui recepisce le linee guida per la promozione e l'organizzazione di tutte le attività informative e divulgative.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4222 - Tecnici dei centri di informazione

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

39 - Attività di risanamento e altri servizi di gestione dei rifiuti

#### COMPETENZA

Effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali

##### Livello EQF: 5

##### Conoscenze

Comunicazione multimediale  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di ecologia  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici  
Principi di sviluppo sostenibile  
Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti  
Sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti  
Tecniche di comunicazione  
Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

##### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare modalità di verifica delle informazioni  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Rilevare il potenziale di informazione ambientale e alla sostenibilità nel contesto di riferimento

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di animazione socio-culturale  
Istituzioni operanti nel campo della sostenibilità ambientale  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Metodologia della ricerca sociale  
Normative sulla protezione dell'ambiente  
Principi di sviluppo sostenibile  
Profilo sociale, demografico, economico ed ambientale del contesto territoriale di riferimento  
Tecniche del lavoro di rete  
Tecniche di intervista

**Abilità**

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni informativi  
Applicare tecniche di conduzione interviste  
Applicare tecniche di costruzione di questionari di indagine  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni

**COMPETENZA**

Gestire campagne di informazione ambientale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Comunicazione multimediale  
Elementi di grafica computerizzata  
Elementi di webwriting  
Etica e deontologia della comunicazione  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Principi di sviluppo sostenibile  
Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Applicare tecniche di public speaking  
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo  
Applicare tecniche di scrittura di testi giornalistici  
Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive  
Utilizzare software monitoraggio siti web  
Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione  
Utilizzare strumenti multimediali per presentazioni  
Utilizzare tools pubblicazione contenuti sul Web

## 13.2 TECNICO DEL MONITORAGGIO E AUDIT AMBIENTALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico del monitoraggio e audit ambientale è in grado di valutare la conformità della gestione di un'azienda alla normativa ambientale, alle politiche ufficiali e ai parametri interni dell'azienda (sistema di gestione ambientale). Programma, in stretto raccordo con la direzione dell'azienda, l'attività di audit; raccoglie informazioni ed evidenze oggettive per realizzare l'analisi e il monitoraggio del sistema di gestione ambientale; valuta e verifica la conformità del sistema alla normativa e ai parametri aziendali, proponendo interventi correttivi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno di società di consulenza e di certificazione ambientale. In alcuni casi può essere inserito all'interno di imprese di grandi dimensioni dotate di un sistema di gestione ambientale.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona con i responsabili dei settori produttivi e con le strutture direzionali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3139 - Tecnici del controllo del processo di produzione non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.8.3 - Tecnici del controllo e della bonifica ambientale

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

71.20.21 - Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi e il monitoraggio dei sistemi di gestione ambientale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di ecologia  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di statistica  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Metodi di valutazione di impatto ambientale  
Normativa UNI EN ISO  
Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti  
Regolamento Emas  
Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Applicare tecniche di analisi delle procedure  
Applicare tecniche di conduzione interviste  
Applicare tecniche di costruzione questionari per auditing  
Applicare tecniche di monitoraggio ambientale  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio

**COMPETENZA**

Effettuare la programmazione dell'attività di audit di un sistema ambientale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di ecologia  
Elementi di normative in materia di impatto ambientale delle produzioni  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di project management  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Normativa sulla prevenzione dell'inquinamento nei siti industriali  
Normativa UNI EN ISO  
Regolamento Emas  
Tecniche di auditing

**Abilità**

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di costruzione questionari per auditing  
Applicare tecniche di progettazione attività di audit  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 13.3 GUARDIA ECOLOGICA

### DESCRIZIONE PROFILO

La Guardia ecologica svolge il servizio di vigilanza ambientale all'interno di un parco o di un'area protetta. Informa i cittadini sulle tematiche ambientali, promuovendo comportamenti ecosostenibili; vigila sullo stato di conservazione della natura e sull'ambiente all'interno di un parco o di un'area protetta; accerta le violazioni di disposizioni in materia ecologica ed ambientale nei limiti e nelle forme previsti dalla legge; collabora con le autorità competenti per le operazioni di pronto intervento e di soccorso in caso di emergenza e di disastri di carattere ecologico; raccoglie dati ed informazioni finalizzati al monitoraggio ambientale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di parchi o aree protette.

#### Collocazione organizzativa

Risponde a un responsabile o coordinatore; può collaborare con altri colleghi. In caso di emergenze collabora con le autorità competenti per le operazioni di pronto intervento.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5419 - Professioni nei servizi di sicurezza, custodia e vigilanza non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.8.1 - Personale di guardiania territoriale

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

9104 - Attività degli orti botanici, dei giardini zoologici e delle riserve naturali

### COMPETENZA

Effettuare il servizio di sorveglianza ambientale in parchi e aree protette

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di biologia  
Elementi di ecologia  
Elementi di geologia  
Elementi di pronto soccorso  
Elementi di scienze ambientali  
Elementi di zoologia  
Normativa regionale sul servizio di vigilanza ecologica volontaria  
Normativa sui rifiuti e gli imballaggi  
Normative sulla protezione dell'ambiente

#### Abilità

Applicare procedure di coordinamento con le forze dell'ordine  
Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
Applicare procedure di primo soccorso  
Applicare sanzioni amministrative  
Applicare protocolli per il personale addetto alla sorveglianza  
Applicare tecniche di monitoraggio ambientale  
Applicare tecniche di raccolta dati ambientali  
Applicare tecniche di sorveglianza

### COMPETENZA

Effettuare l'informazione e la sensibilizzazione su comportamenti ecosostenibili

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Educazione ambientale  
Elementi di didattica  
Elementi di ecologia  
Elementi di scienze ambientali  
Normativa regionale sul servizio di vigilanza ecologica volontaria  
Normativa sui rifiuti e gli imballaggi  
Normative sulla protezione dell'ambiente

#### Abilità

Applicare modalità di organizzazione di eventi culturali  
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo  
Utilizzare tecniche di comunicazione



## 13.4 ESPERTO IN GESTIONE AMBIENTALE E RECUPERO DEL TERRITORIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio progetta e gestisce interventi di ripristino e recupero ambientale delle aree dissestate, anche allo scopo di creare corridoi ecologici di collegamento tra riserve naturali sconnesse. Il tecnico per la gestione ambientale e per il recupero del territorio opera nell'ambito delle strategie di valorizzazione, conservazione ed utilizzo delle risorse ambientali secondo i principi dello sviluppo sostenibile e possiede una chiara visione delle normative di riferimento per quanto attiene alla difesa del suolo, all'inquinamento atmosferico e dell'ambiente in genere. Deve essere in grado di valutare situazioni di rischio ed indicare le misure di primo intervento ai fini del loro contenimento ed avere conoscenza di tutti gli strumenti tecnologici per la gestione dei sistemi informativi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera solitamente per Comuni, Province, Regioni, Enti Parco o enti privati.

#### Collocazione organizzativa

Si rapporta con la direzione dell'Ente e con i portatori di informazioni ed interesse in materia di recupero ambientale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2162 - Paesaggisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.2.1 - Architetti, pianificatori, paesaggisti e specialisti del recupero e della conservazione del territorio

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

71 - Attività degli studi di architettura e d'ingegneria; collaudi ed analisi tecniche

### COMPETENZA

Effettuare interventi per la gestione ambientale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Agenda 21  
Elementi di botanica ambientale e applicata  
Elementi di chimica  
Elementi di ecologia  
Elementi di fisica  
Elementi di geologia  
Elementi di idrologia  
Elementi di matematica  
Elementi di pedologia  
Elementi di statistica  
Elementi di zoologia  
Geotecnica  
Idraulica ambientale  
Legislazione forestale  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Normativa sulla pianificazione del territorio  
Normativa UNI EN ISO  
Principi di sviluppo sostenibile

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi cartografica del territorio  
Applicare tecniche di analisi del territorio nelle sue componenti ambientali e antropiche  
Applicare tecniche di analisi di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di monitoraggio ambientale  
Applicare tecniche di raccolta dati ambientali  
Applicare tecniche di recupero ambientale  
Utilizzare software GIS (sistemi informativi geografici)  
Utilizzare software per la simulazione di impatto ambientale  
Utilizzare strumenti di analisi sicurezza e qualità ambiente

## COMPETENZA

Effettuare la supervisione di interventi di recupero del territorio

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di disciplina dei contratti  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Normativa sugli appalti pubblici  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione del lavoro

### Abilità

Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare modalità di redazione contratti di appalto lavori  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche contabili  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di elaborazione capitolati di appalto  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro

## COMPETENZA

Realizzare la progettazione di interventi di recupero del territorio

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Agenda 21  
Elementi di botanica ambientale e applicata  
Elementi di chimica  
Elementi di ecologia  
Elementi di fisica  
Elementi di geologia  
Elementi di idrologia  
Elementi di matematica  
Elementi di pedologia  
Elementi di zoologia  
Geotecnica  
Idraulica ambientale  
Legislazione forestale  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Normativa sulla pianificazione del territorio  
Normativa UNI EN ISO  
Principi di sviluppo sostenibile  
Tecnologia e proprietà dei materiali  
Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

### Abilità

Applicare tecniche di analisi del territorio nelle sue componenti ambientali e antropiche  
Applicare tecniche di analisi di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Applicare tecniche di bonifica siti inquinati  
Applicare tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di raccolta dati ambientali  
Applicare tecniche di rappresentazione del paesaggio  
Applicare tecniche di recupero aree degradate  
Applicare tecniche di vettorializzazione di elementi territoriali da cartografia IGM, foto aeree, immagini satellitari  
Applicare tecniche per la realizzazione di opere di primo intervento per la mitigazione del rischio  
Utilizzare software disegno tecnico  
Utilizzare software per la simulazione di impatto ambientale  
Utilizzare software rendering (3D o analoghi)

## 13.5 TECNICO PER LA DEPURAZIONE ACQUE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico per la depurazione acque progetta e dirige i lavori di realizzazione di un impianto di trattamento, sia primario che secondario, delle acque (potabili, reflue...). Supervisiona il funzionamento degli impianti. Ne cura la gestione dal punto di vista amministrativo espletando i numerosi adempimenti previsti dalla Legge. Assicura che il funzionamento degli impianti sia adeguato ai livelli di servizio prefissati garantendo la tutela dell'ambiente. Le sue responsabilità attengono al codice penale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in ambito pubblico per: Comuni, Province, Regioni, Enti Pubblici, così come per il settore privato, dalle industrie ai centri sportivi, dai centri commerciali alle ville e ovunque si realizzino insediamenti umani che prevedano utilizzo di acqua.

#### Collocazione organizzativa

Solitamente è un lavoratore dipendente ma può operare anche come consulente e/o come titolare di un'impresa di trattamento acque.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3132 - Conduttori di inceneritori e di impianti del trattamento delle acque

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.4.1 - Tecnici della conduzione di impianti produttivi in continuo

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

36 - Raccolta, trattamento e fornitura di acqua

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento lavori per la costruzione di impianti di trattamento acque

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di contabilità dei costi  
Elementi di disegno e metodi dell'ingegneria industriale  
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Organizzazione del lavoro

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare procedure di verifica rispetto disposizioni sulla tutela ambientale  
Applicare tecniche contabili  
Applicare tecniche di gestione del personale

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione di impianti di trattamento acque

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Depurazione e trattamento delle acque  
Elementi di biochimica  
Elementi di chimica  
Microbiologia generale  
Normativa UNI EN ISO  
Normative per la certificazione ambientale  
Normative sul trattamento delle acque  
Tecniche di funzionamento e conduzione degli impianti di trattamento acque

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di gestione dei problemi  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Utilizzare strumenti di prelievo campioni per l'analisi chimica

**COMPETENZA**

Effettuare la progettazione di un impianto di trattamento acque

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Depurazione e trattamento delle acque  
Elementi di budgeting  
Elementi di costruzioni idrauliche  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di geometria per progettazione oggetti  
Elementi di meccanica  
Elementi di tecnologia delle costruzioni  
Normativa UNI EN ISO  
Normative per la certificazione ambientale  
Normative sul trattamento delle acque  
Scienza e tecnologia dei materiali

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di disegno tecnico  
Applicare tecniche di disegno tridimensionale  
Applicare tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di progettazione  
Utilizzare software disegno tecnico

## 13.6 PIANIFICATORE DELL'EMERGENZA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Pianificatore dell'emergenza è un professionista o un funzionario pubblico che ha sviluppato una competenza specifica nella valutazione dei rischi territoriali di origine naturale o legate all'attività dell'uomo, associando capacità di gestione ed organizzazione delle risorse, attraverso l'utilizzo di metodologie di analisi territoriale (modellazione di flussi di attività - flow-chart). Il prodotto della sua attività sono piani di emergenza di livello comunale, intercomunale o provinciale, che consentano un'efficace opera di contrasto delle emergenze da parte delle autorità di protezione civile preposte (Sindaci, Presidenti di Provincia o Prefetti, Presidente della Regione).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora per Enti pubblici, Province, Regioni o per società di consulenza.

#### Collocazione organizzativa

Si rapporta con la direzione degli Enti e con i portatori di interesse in materia di piani di emergenza.

### REFERENZIAMENTI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2149 - Specialisti in ingegneria non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.6 - Ingegneri civili e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

84252 - Attività di protezione civile

### COMPETENZA

Analizzare la pericolosità territoriale naturale o di provenienza antropica, individuando e definendo gli scenari di rischio connessi

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Cartografia generale e tematica  
 Concetti generali di pericolosità, vulnerabilità e rischi specifici per i differenti fenomeni che possono interessare un territorio  
 Normativa specifica dei diversi ambiti di azione della protezione civile

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi di pericolosità  
 Utilizzare strumenti informatici ed informativi evoluti (GIS, Database, web) per la produzione di cartografia e per l'organizzazione dei dati raccolti

### COMPETENZA

Individuare le procedure di emergenza generiche e specifiche

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Normativa specifica dei diversi ambiti di azione della protezione civile  
 Tecniche di comunicazione in emergenza  
 Tecniche e processi di pianificazione dell'emergenza

#### Abilità

Applicare metodologie di lavoro in team  
 Applicare metodi di semplificazione del linguaggio per la facile comprensione dei contenuti da parte di utenti finali  
 Applicare modalità di gestione di rapporti tecnico-istituzionali  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Utilizzare tecniche di mediazione  
 Utilizzare tecniche di stesura del piano di emergenza

## COMPETENZA

Organizzare le risorse umane e materiali disponibili sul territorio

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Tecniche di organizzazione del personale addetto alle emergenze

Tecniche e processi di pianificazione dell'emergenza

Normativa specifica dei diversi ambiti di azione della protezione civile

### Abilità

Applicare tecniche di organizzazione di esercitazioni operative per le emergenze

Applicare procedure di coordinamento operazioni di emergenza

## 13.7 OPERATORE ECOLOGICO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore ecologico è preposto alla raccolta dei rifiuti e della pulizia di aree pubbliche. Raccoglie e spazza i rifiuti in edifici, parchi, giardini e altri luoghi pubblici, utilizzando sistemi manuali o meccanizzati; nel rispetto delle procedure di sicurezza. Si occupa della raccolta di rifiuti pericolosi (tossici o nocivi) presenti in aree pubbliche; realizza interventi di pulizia accessoria in aree pubbliche (derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscamento e diserbamento).

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora per Enti pubblici, Province, Regioni o per società di consulenza.

Collocazione organizzativa

Si rapporta con la direzione degli Enti e con i portatori di interesse in materia di piani di emergenza.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

9613 - Spazzini ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

8.1.4.5 - Operatori ecologici e altri raccoglitori e separatori di rifiuti

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

38 - Attività di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti; recupero dei materiali

### COMPETENZA

Effettuare la raccolta e lo spazzamento dei rifiuti

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Composizione e classificazione rifiuti  
Elementi di meccanica  
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Principi base del ciclo dei rifiuti  
Principi di igiene ambientale  
Procedure per la raccolta dei rifiuti pericolosi  
Sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti

#### Abilità

Applicare procedure per la raccolta di rifiuti pericolosi  
Applicare tecniche di caricamento di container, cassonetti e bidoni  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari di raccolta dei rifiuti  
Utilizzare mezzi per lo spazzamento meccanizzato  
Utilizzare strumenti per lo spazzamento manuale

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti di pulizia di aree pubbliche

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Composizione e classificazione rifiuti  
Morfologia e ciclo biologico degli agenti infestanti  
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative sulla protezione dell'ambiente  
Principi di igiene ambientale  
Processi di disinfezione  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure per la derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscamento e diserbamento  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare prodotti chimici per la disinfestazione  
Utilizzare strumenti per la derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscamento e diserbamento

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 13.C.1 GESTIRE L'ENTRATA/USCITA DEI RIFIUTI NELL'IMPIANTO

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Si tratta di competenza agita nel contesto della raccolta dei rifiuti e in particolare riguardo la gestione operativa dei rifiuti all'interno dei luoghi di conferimento e trattamento degli stessi.

#### COMPETENZA

Gestire l'entrata/uscita dei rifiuti nell'impianto

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

#### Abilità

Applicare procedure per la compilazione dei formulari di accompagnamento dei rifiuti  
Applicare procedure per la compilazione dei registri di carico scarico dei rifiuti  
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Utilizzare software carico/scarico merci  
Utilizzare strumenti per pesatura del carico



## 14. SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI

## PROFILI PROFESSIONALI

### 14.1 OPERATORE UFFICIO ESTERO DI ISTITUTO DI CREDITO

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore ufficio estero di istituto di credito assicura assistenza nell'analisi e nell'individuazione di finanziamenti strutturati e di operazioni di merchant e investment banking e consulenza nella ricerca di soluzioni innovative, finalizzate allo sviluppo di nuove relazioni con partners finanziari che accompagnino la crescita e le strategie di lungo periodo dell'azienda. Garantisce la gestione delle operazioni bancarie da e per l'estero a supporto di esportazioni di beni e servizi e investimenti finanziari. Fornisce consulenza sulle disposizioni e normative in tema di importazione ed esportazione rispetto ai paesi di destinazione.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Opera nelle filiali degli istituti di credito di piccole o grandi dimensioni che operano in un tessuto di imprese che commercializzano con l'estero.

##### Collocazione organizzativa

Riporta al Direttore di filiale o in ambito di istituti di credito molto strutturati al responsabile del settore estero. Si relaziona con le aziende e con i clienti che hanno rapporti di ordine economico finanziario con l'estero. Si rapporta con il gestore per i privati e con quello per le imprese.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3312 - Operatori crediti e prestiti

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.2.2 - Tecnici del lavoro bancario

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

641 - Intermediazione monetaria

#### COMPETENZA

Erogare prodotti finanziari ed assicurativi per l'estero

##### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Contabilità bancaria  
Elementi di diritto commerciale internazionale  
Elementi di diritto internazionale  
Elementi di economia monetaria  
Elementi di politica valutaria  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Investimenti obbligazionari e prodotti derivati  
Mercati finanziari internazionali  
Mercato dei servizi assicurativo-finanziari  
Normativa anti-riciclaggio  
Normativa in materia valutaria  
Procedure di accesso al credito  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari  
Strumenti per le transazioni economiche a distanza

##### Abilità

Applicare procedure di apertura conti correnti all'estero  
Applicare procedure di emissione di garanzie bancarie  
Applicare procedure di gestione di crediti documentari  
Applicare procedure di incasso relative a crediti commerciali  
Applicare tecniche di analisi dei mercati finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei trend finanziari  
Applicare tecniche di promozione dei prodotti finanziari internazionali e di lettere di credito stand by

**COMPETENZA**

Fornire consulenza sui prodotti bancari per l'estero

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Contabilità bancaria  
Elementi di diritto commerciale internazionale  
Elementi di diritto internazionale  
Elementi di economia monetaria  
Elementi di politica valutaria  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Investimenti obbligazionari e prodotti derivati  
Normativa anti-riciclaggio  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Normativa in materia valutaria  
Procedure di accesso al credito  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari

**Abilità**

Applicare procedure di verifica finanziaria  
Applicare procedure per apertura conti correnti e concessione linee di credito all'estero  
Applicare procedure per facilitare lo sviluppo all'estero dell'impresa  
Applicare procedure per informativa legale, fiscale, societaria per l'estero  
Applicare procedure per piani di finanziamento  
Applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari per l'estero  
Applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari  
Applicare tecniche di promozione dei prodotti finanziari

## 14.2 ANALISTA FINANZIARIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista finanziario analizza la redditività di una impresa sotto il profilo economico, finanziario e di mercato. L'analisi può essere finalizzata ad una valutazione dei rischi e delle opportunità legati al finanziamento di investimenti d'impresa oppure può essere finalizzata allo studio dell'andamento dei titoli sui mercati finanziari.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Profilo professionale presente nei grandi istituti di credito o agenzie finanziarie. Può operare anche all'interno di multinazionali per l'acquisizione di aziende. Può svolgere l'attività in studi legali.

#### Collocazione organizzativa

Lavora in staff con la direzione e opera nella funzione amministrativa o finanziaria degli istituti di credito o delle aziende. Opera come supporto o consulenza alla clientela nel settore cosiddetto dell'asset management, dove appunto si effettuano le analisi del patrimonio e delle attività aziendali dei propri clienti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2413 - Analisti finanziari

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.3.1 - Specialisti in scienze economiche

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

64 - Attività di servizi finanziari (escluse le assicurazioni e i fondi pensione)

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi della redditività attuale e prospettica di un'impresa

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di analisi finanziaria  
Elementi di marketing  
Elementi di statistica economica

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Applicare tecniche di analisi dei mercati finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei trend finanziari  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Applicare tecniche per analisi domanda del mercato

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi di bilancio di una azienda

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Bilancio civilistico  
Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)  
Composizione delle fonti di finanziamento  
Elementi di contabilità generale  
Elementi di contabilità industriale  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di economia aziendale  
Finanza aziendale  
Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)  
Normativa in materia di tutela della Privacy

#### Abilità

Applicare criteri di fattibilità economica  
Applicare metodi di calcolo del break- even point  
Applicare metodi di calcolo del patrimonio netto  
Applicare metodi di calcolo di indici di bilancio  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di budget per flussi di cassa  
Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti

## 14.3 ESPERTO GESTIONE FILIALE BANCARIA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione filiale bancaria gestisce e controlla l'andamento di una filiale di un istituto di credito, predisponendo mezzi e risorse per il mantenimento e lo sviluppo del portafoglio clienti, facendosi garante sia degli interessi dell'istituto bancario che dell'efficienza del servizio reso al cliente. Monitora gli indicatori prefissati dalla sede centrale in merito a obiettivi commerciali sull'aumento della clientela, al volume dei capitali, degli impegni e dei fidi raccolti. Si tutela sul contenimento dei rischi (capital adequacy) predisponendo una dotazione patrimoniale correlata ai rischi assunti. Opera una politica di fidelizzazione dei clienti acquisiti e sviluppa una rete di nuova clientela secondo gli indicatori di budget stabiliti dall'agenzia centrale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Filiali di piccole, medie e grandi dimensioni degli istituti di credito.

#### Collocazione organizzativa

Dipende organizzativamente dalla centrale dell'istituto di credito per cui opera. Dipende funzionalmente dai singoli responsabili di area (clienti, aziende, estero, ecc) con cui pianifica le azioni, discute i budget, si confronta sui risultati raggiunti e sulle azioni migliorative o correttive da effettuare. Si relaziona con i responsabili di sportello, con i gestori dei clienti e delle aziende ed a lui riferisce tutto il personale della filiale. Si relaziona con colleghi di altri istituti di credito per operazioni che comprendono azioni congiunte (condivisione dei rischi, ecc). E' un profilo dirigenziale ed ha sempre più un carattere manageriale piuttosto che tecnico, un manager la cui "mission" è volta allo sviluppo della clientela e del volume di affari della filiale intesa che ha tutte le caratteristiche di una piccola impresa.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1346 - Dirigenti di filiale nei servizi finanziari e assicurativi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.4 - Specialisti in contabilità e problemi finanziari

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

641 - Intermediazione monetaria

### COMPETENZA

Coordinare i servizi della filiale di un istituto di credito

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Caratteristiche dei prodotti bancari  
Codice di deontologia per i sistemi di informazioni creditizie  
Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Contabilità bancaria  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Normativa sulla sicurezza dei dati e delle informazioni  
Principi di contabilità generale  
Procedure di accesso al credito

#### Abilità

Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di gestione dei problemi  
Applicare procedure per la sicurezza dei dati  
Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Gestire il personale di una filiale di un istituto di credito

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di project management  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione del personale  
Applicare metodologie di lavoro per obiettivi  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Realizzare strategie commerciali di sviluppo di una filiale di un istituto di credito

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Mercato dei servizi assicurativo-finanziari  
Strategie di vendita

**Abilità**

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato  
Applicare tecniche per analisi domanda del mercato

## 14.4 OPERATORE DI SPORTELLO BANCARIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di sportello bancario effettua i servizi di sportello richiesti dal cliente, attraverso la gestione delle operazioni necessarie e secondo le modalità e condizioni stabilite dall' istituto di credito. Effettua operazioni di cassa relative a: gestione delle operazioni di conto corrente (versamenti, prelievi, bonifici, depositi, pagamenti vari ed incasso assegni); gestione pagamenti di rate (prestiti, mutui); gestione pagamenti di utenze (bollette, rid ecc.); gestione di cassa corrente e di sportelli bancomat; gestione di servizi legati agli affidamenti concessi alla clientela (anticipo fatture Italia/estero, presentazione Ri-Ba., ecc). Garantisce il cliente rispetto alla tutela della privacy e alle misure minime di sicurezza per la protezione dei dati personali e alla trasparenza bancaria.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera negli istituti di credito.

#### Collocazione organizzativa

Riporta al Direttore di filiale. Si relaziona con i clienti di cui è il primo interlocutore e con i colleghi che presidiano le diverse aree (crediti, risparmio, servizi vari, ecc.) Si relaziona con colleghi di altri istituti di credito per servizi interbancari (assegni, bonifici, transazioni, benefondi, informazioni commerciali ecc).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4211 - Addetti allo sportello bancario ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.1.1 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

641 - Intermediazione monetaria

### COMPETENZA

Effettuare la gestione amministrativa delle operazioni bancarie

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Contabilità bancaria  
Elementi di ragioneria  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Principi di contabilità generale  
Procedure di sportello bancario  
Principi normativi che regolano lo svolgimento delle operazioni bancarie

#### Abilità

Applicare procedure di chiusura cassa  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure per gestione conti correnti  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare strumenti di incasso e pagamento (assegni, cambiali, ricevute bancarie, bonifici)  
Applicare procedure per gestione rapporti continuativi e affidamenti

### COMPETENZA

Erogare servizi allo sportello di un istituto di credito

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Procedure di accesso al credito  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari  
Principi normativi che regolano lo svolgimento delle operazioni bancarie

#### Abilità

Applicare modalità di controllo della procedura contabile  
Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali  
Applicare procedure per gestione conti correnti  
Applicare procedure per gestione pagamenti  
Applicare procedure per operazioni di sportello bancario  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare strumenti di incasso e pagamento (assegni, cambiali, ricevute bancarie, bonifici)  
Applicare procedure per gestione rapporti continuativi e affidamenti



355

## 14.5 OPERATORE SVILUPPO CLIENTI (SERVIZI FINANZIARI)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore sviluppo clienti (servizi finanziari) accoglie e vaglia le richieste della clientela acquisita o potenziale relativamente all'accesso al credito. Sviluppa la clientela acquisita e potenziale proponendo forme di investimento secondo i termini e le modalità stabilite dall'istituto di credito. Monitora la clientela acquisita al fine di garantire l'istituto di credito in merito ad insolvenze, scoperti di conti, eccedenze rispetto al credito, ecc. Incrementa il pacchetto clienti ed operare per obiettivi relativi al raggiungimento del budget stabilito dalla filiale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera negli istituti di credito.

#### Collocazione organizzativa

Riporta al Direttore di filiale o in ambito di istituti di credito molto strutturati al responsabile del gestore credito. Si relaziona con i clienti di cui è il consulente primario e con i colleghi che presidiamo le diverse aree (crediti persona, imprese, marketing, ecc.). Si relaziona con colleghi di altri istituti di credito per servizi interbancari (assegni, bonifici, transazioni, ecc). Si relaziona con il capo area in istituti di credito molto articolati.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3312 - Operatori crediti e prestiti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.2.1 - Tecnici della gestione finanziaria

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

641 - Intermediazione monetaria

### COMPETENZA

Erogare prodotti finanziari ed assicurativi per i privati

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Contabilità bancaria  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Investimenti obbligazionari e prodotti derivati  
Mercati finanziari internazionali  
Mercato dei servizi assicurativo-finanziari  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi di contabilità generale  
Procedure di accesso al credito  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei mercati finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei trend finanziari  
Applicare tecniche di promozione dei prodotti finanziari

### COMPETENZA

Erogare servizi di accesso al credito e finanziamenti per i privati

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Contabilità bancaria  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi di contabilità generale  
Procedure di accesso al credito  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari

#### Abilità

Applicare procedure di apertura fidi  
Applicare procedure di verifica finanziaria  
Applicare procedure per piani di finanziamento  
Applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari  
Applicare tecniche di promozione dei prodotti finanziari



## 14.6 OPERATORE SVILUPPO IMPRESE (SERVIZI FINANZIARI)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore sviluppo imprese (servizi finanziari) analizza, vaglia ed accoglie le richieste delle imprese, offrendo loro prodotti adeguati: operazioni di banking, finanziamenti, copertura rischi, brokeraggio, investimenti, leasing, franchising. Sviluppa la clientela acquisita e potenziale proponendo forme di investimento secondo i termini e le modalità stabilite dall'istituto di credito. Monitora la clientela acquisita al fine di garantire l'istituto di credito in merito ad insolvenze, scoperti di conti, eccedenze rispetto al credito, ecc. Incrementa il pacchetto clienti ed operare per obiettivi relativi al raggiungimento del budget stabilito dalla filiale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera negli istituti di credito.

#### Collocazione organizzativa

Riporta al Direttore di filiale o in ambito di istituti di credito molto strutturati al responsabile del gestore aziende. Si relaziona con le imprese di cui è il consulente primario, con i colleghi che presidiamo le diverse aree (crediti persona, estero, marketing, ecc.). Si relaziona con colleghi di altri istituti di credito per servizi interbancari (assegni, bonifici, transazioni, ecc). Si relaziona con il capo area in istituti di credito molto articolati.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3312 - Operatori crediti e prestiti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.2.1 - Tecnici della gestione finanziaria

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

641 - Intermediazione monetaria

### COMPETENZA

Erogare prodotti finanziari ed assicurativi per le imprese

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
 Contabilità bancaria  
 Elementi di economia monetaria  
 Elementi di politica valutaria  
 Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
 Investimenti obbligazionari e prodotti derivati  
 Mercati finanziari internazionali  
 Mercato dei servizi assicurativo-finanziari  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Principi di contabilità generale  
 Procedure di accesso al credito  
 Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari

#### Abilità

Applicare procedure contrattuali per servizi finanziari  
 Applicare procedure di rating  
 Applicare procedure di verifica finanziaria  
 Applicare procedure per attivazione finanziamenti aziendali  
 Applicare tecniche di analisi dei mercati finanziari  
 Applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari  
 Applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari  
 Applicare tecniche di analisi dei trend finanziari  
 Applicare tecniche di promozione dei prodotti finanziari

**COMPETENZA**

Erogare servizi di accesso al credito e finanziamenti per le imprese

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Contabilità bancaria  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi di contabilità generale  
Procedure di accesso al credito  
Procedure di recupero crediti  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari  
Strumenti di copertura del rischio finanziario

**Abilità**

Applicare procedure di apertura fidi  
Applicare procedure di rating  
Applicare procedure di verifica finanziaria  
Applicare procedure per piani di finanziamento  
Applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari  
Utilizzare strumenti di incasso e pagamento (assegni, cambiali, ricevute bancarie, bonifici)

## 14.7 TECNICO ASSUNTORE DI ASSICURAZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico assuntore di assicurazione supporta, per conto dell'impresa assicuratrice, l'attività assuntiva della rete distributiva inerente i rischi aziendali al fine di fornire la necessaria assistenza tecnica utile all'analisi e alla valutazione dei rischi e di predisporre la necessaria documentazione tecnica per la preparazione dei documenti contrattuali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in imprese assicuratrici o per conto di aziende di brokeraggio assicurativo.

#### Collocazione organizzativa

Opera in raccordo tra la rete distributiva e le direzioni tecniche dell'impresa assicuratrice. Si relazione con gli Agenti e i Broker di assicurazione, i loro collaboratori di tipo assuntivo e commerciale, il Responsabile della valutazione e dell'assunzione dei rischi nella direzione dell'impresa assicuratrice, il Responsabile tecnico di produzione e gli addetti alla sicurezza delle aziende clienti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3315 - Valutatori di rischio e periti stimatori di danno

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.2.4 - Periti, valutatori di rischio, liquidatori e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

65 - Assicurazioni, riassicurazioni e fondi pensione, escluse le assicurazioni sociali

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi, l'inquadramento e la tariffazione dei rischi assicurativi

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Caratteristiche strutturali dei fabbricati e dei materiali  
 Caratteristiche tecniche dei principali processi produttivi  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di statistica  
 Normativa civilistica danni  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normative tecniche settoriali in materia di acustica, risparmio energetico, prevenzione incendi, sismica, ecc.  
 Tariffe assicurative  
 Tecnica assuntiva  
 Tecniche di comunicazione  
 Tecniche di sopralluogo

#### Abilità

Individuare i principali elementi fonte di danno/pericolo  
 Negoziare i provvedimenti tecnici e organizzativi di riduzione del rischio  
 Stimare il valore dei beni assicurabili e il massimo grado di danno probabile  
 Utilizzare i sistemi di tariffazione adattandoli alle caratteristiche specifiche del rischio esaminato  
 Valutare l'adeguatezza delle misure tecniche e organizzative per la sicurezza e prevenzione dei danni

## COMPETENZA

Predisporre la documentazione tecnica per la preparazione e stesura del contratto

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di diritto commerciale  
Elementi di statistica  
Normativa civilistica danni  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative tecniche settoriali in materia di acustica, risparmio energetico, prevenzione incendi, sismica, ecc.  
Norme di legge in materia di assicurazione  
Tariffe assicurative  
Tecnica assuntiva

### Abilità

Applicare le opportune clausole assicurative a carattere generale e particolare  
Applicare tecniche di analisi di contratti evidenziando possibili elementi di ambiguità o di interpretazione  
Applicare tecniche di raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione  
Applicare tecniche di stesura di contratti

## COMPETENZA

Effettuare attività di verifica sugli andamenti tecnici e l'adeguatezza tariffaria

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Metodi e tecniche di simulazione per l'analisi di sensitività  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Prodotti assicurativi  
Tecnica assuntiva  
Tecniche di analisi di bilancio  
Tecniche di analisi del saldo tecnico (liquidazioni/premi amministrati)  
Tecniche di controllo del flusso di contribuzione alle forme di previdenza complementare

### Abilità

Applicare tecniche per lo studio delle distribuzioni di frequenza e per la stima della variabilità  
Applicare tecniche di simulazione per la valutazione dei parametri di tariffazione  
Applicare tecniche di valutazione della redditività dei prodotti  
Utilizzare strumenti per monitorare l'andamento della spesa per sinistri in rapporto ai premi amministrati  
Utilizzare strumenti per monitorare l'andamento delle posizioni assicurative assunte

## COMPETENZA

Svolgere attività di supporto e verifica dell'autonomia assuntiva della rete distributiva

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di diritto commerciale  
Normativa civilistica danni  
Norme di legge in materia di assicurazione  
Procedure di emissione dei contratti  
Prodotti assicurativi  
Tecnica assuntiva  
Tecniche di comunicazione

### Abilità

Applicare procedure di assistenza alla rete distributiva  
Applicare procedure di individuazione di errori di applicazione dei sistemi di tariffazione  
Applicare tecniche di formazione all'uso dei sistemi di tariffazione  
Applicare tecniche di negoziazione e di risoluzione dei problemi  
Applicare tecniche di revisione dei testi di polizza per eliminare elementi di ambiguità o di interpretazione

## 14.8 TECNICO LIQUIDATORE DI ASSICURAZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico liquidatore di assicurazione effettua, per conto della compagnia di assicurazione, attività di accertamento, valutazione e liquidazione di danni a cose e/o a persone, in seguito a un evento per il quale esista copertura assicurativa. I danni possono essere di lieve entità oppure di grave entità e/o di complessa valutazione tecnica in merito all'interpretazione contrattuale, ai criteri di risarcibilità e ai criteri di quantificazione. In caso di rinvio al legale, il Tecnico liquidatore di assicurazione si occupa della supervisione e del controllo della trattazione in sede giudiziale fornendo indicazioni al legale incaricato. In caso di danni di particolare entità le attività di liquidazione (inclusa la supervisione della trattazione in sede giudiziale) sono generalmente di competenza del Responsabile della supervisione e liquidazione sinistri.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in imprese di assicurazione.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile della supervisione e liquidazione sinistri e, talvolta, coordina l'attività di un piccolo gruppo di colleghi meno esperti che si occupano prevalentemente dei danni di lieve entità. Se svolge la sua attività in un centro di liquidazione sinistri, opera in diretta relazione con i danneggiati, i colleghi e i supervisori, i periti e i legali, gli agenti e i broker. Oppure, se opera nella sede dell'impresa di assicurazione, svolge la funzione di Corrispondente sinistri per i colleghi che operano sul territorio non dotati della specializzazione e dell'autonomia necessari alla trattazione del sinistro.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3315 - Valutatori di rischio e periti stimatori di danno

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.2.4 - Periti, valutatori di rischio, liquidatori e professioni assimilate

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

65 - Assicurazioni, riassicurazioni e fondi pensione, escluse le assicurazioni sociali

### COMPETENZA

Effettuare la gestione amministrativa e organizzativa delle operazioni accessorie alla liquidazione

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Metodi e indicatori per l'individuazione e la prevenzione di attività fraudolente  
Metodi per la segnalazione delle attività sospette  
Normativa civilistica danni  
Norme di legge in materia di assicurazione  
Tariffe assicurative

##### Abilità

Applicare procedure di documentazione e monitoraggio dei sinistri liquidati  
Applicare tecniche di analisi per individuare comportamenti fraudolenti  
Utilizzare strumenti per il reporting, la documentazione e la segnalazione  
Valutare l'attività dei collaboratori esterni e dei consulenti

**COMPETENZA**

Effettuare l'esame e l'istruzione del sinistro da liquidare

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Casistica sinistri e relativa giurisprudenza  
Contratti e clausole assicurative  
Normativa civilistica danni  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative tecniche settoriali in materia di acustica, risparmio energetico, prevenzione incendi, sismica, ecc.  
Norme e convenzioni del settore assicurativo  
Norme di legge in materia di assicurazione  
Principi di valutazione e liquidazione danni  
Tecniche di analisi e risoluzione dei problemi

**Abilità**

Applicare criteri di accertamento della regolarità amministrativa contrattuale e procedurale  
Applicare procedure di acquisizione di denunce e relativa documentazione  
Applicare procedure di quantificazione del danno  
Applicare tecniche di analisi dettagliata delle modalità di accadimento  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di analisi di contratti evidenziando possibili elementi di ambiguità o di interpretazione  
Applicare tecniche di raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione  
Utilizzare tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Effettuare la definizione del danno

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Casistica sinistri e relativa giurisprudenza  
Contratti e clausole assicurative  
Elementi di giurisdizione penale e civile  
Normativa civilistica danni  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Norme e convenzioni del settore assicurativo  
Norme di legge in materia di assicurazione  
Principi di valutazione e liquidazione danni

**Abilità**

Applicare procedure di liquidazione del danno  
Applicare tecniche di analisi della posizione della controparte  
Applicare tecniche di negoziazione e di risoluzione dei problemi  
Applicare tecniche di previsione degli esiti di una trattazione giudiziale del danno  
Definire le condizioni per una transazione del danno nelle fasi processuali  
Redigere indicazioni per la trattazione giudiziale del danno  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 14.C.1 EFFETTUARE LE OPERAZIONI BANCARIE ATTRAVERSO LA BANCA TELEFONICA

La competenza è il riferimento per le attività di assistenza telefonica al cliente della banca in tutte le operazioni di movimento del conto corrente previste da questo tipo di contatto. Attraverso l'identificazione del cliente mediante appositi codici di sicurezza, si forniscono informazioni sui prodotti e servizi offerti dalla banca; si assiste il cliente nell'utilizzo delle procedure di home banking: bonifici, saldi, movimenti, operazioni sui titoli, altri servizi bancari e lo si aiuta a risolvere eventuali problemi nell'utilizzo dell'apposito software.

#### COMPETENZA

Effettuare le operazioni bancarie attraverso la banca telefonica

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Contabilità bancaria  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Etica e deontologia della comunicazione  
Normativa sulle comunicazioni elettroniche  
Principi di customer satisfaction  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari  
Sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica

#### Abilità

Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare procedure di gestione dei problemi  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure per gestione conti correnti  
Applicare procedure per gestione pagamenti  
Utilizzare software gestionale attività di credito

## 15. SERVIZI DI INFORMATICA



## PROFILI PROFESSIONALI

### 15.1 ESPERTO ICT (ICT CONSULTANT)

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto ICT (ICT Consultant) garantisce il controllo tecnologico per informare gli stakeholder sulle tecnologie emergenti. Prevede e porta a maturazione progetti ICT mediante l'introduzione di tecnologia appropriata. Comunica il valore delle nuove tecnologie per il business.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Può operare all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a migliorare i processi con il supporto di sistemi ICT. Può operare anche all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o di consulenza in progetti presso aziende clienti.

##### Collocazione organizzativa

Opera generalmente a supporto della Direzione ICT / Organizzazione e Sistemi nelle aziende utenti e/o nelle aziende fornitrici di sistemi informativi.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2519 - Sviluppatori e analisti di software e applicazioni non classificati altrove

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

#### COMPETENZA

Definire gli obiettivi di un progetto di sviluppo relativo ai Sistemi Informativi

##### Livello EQF: 6

##### Conoscenze

Analisi dei processi aziendali  
Economia aziendale  
Elementi di project management  
Gestione del cambiamento organizzativo  
Ingegneria dei requisiti  
Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali  
Organizzazione aziendale

##### Abilità

Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda  
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD,..)  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo  
Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software

**COMPETENZA**

Individuare un prototipo di sistema informativo aziendale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Approcci per l'integrazione delle applicazioni software aziendali

Tecniche di implementazione del pacchetto software

**Abilità**

Applicare tecniche e metodologie di implementazione del pacchetto software

Utilizzare strumenti di personalizzazione ed integrazione tra diversi sistemi software

**COMPETENZA**

Elaborare un modello aziendale da realizzare tramite innovazioni IT

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Amministrazione delle vendite

Data Warehousing e Business Intelligence

Economia aziendale

Elementi di contabilità dei costi

Marketing operativo

Sistemi ERP a supporto di procedure contabili e finanziarie

Sistemi ERP/CRM a supporto di procedure commerciali

Sistemi informativi in ambito aziendale

Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting

Strategie di business

Strategie organizzative e sistemi IT correlati

**Abilità**

Applicare metodologie di selezione di sistemi IT

Applicare tecniche contabili

Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi

Applicare tecniche di valutazione di investimenti

Utilizzare gli strumenti di configurazione di sistemi ERP/CRM per la gestione dei processi commerciali

Utilizzare gli strumenti di configurazione di sistemi ERP per l'amministrazione contabile e finanziaria

Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence

## 15.2 RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI (BUSINESS INFORMATION MANAGER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile sistemi informativi (Business Information Manager) è responsabile della gestione, manutenzione ed esercizio dei sistemi informativi dell'organizzazione all'interno della quale opera. Identifica esigenze organizzative e di gestione delle informazioni, pianifica e controlla progetti di miglioramento dei sistemi ICT, garantisce una buona operatività del sistema informativo nel rispetto dei requisiti di legge e di qualità validi nel contesto in oggetto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di una qualsiasi organizzazione (azienda, ente pubblico, ..) che si avvale di sistemi informativi caratterizzati da dimensioni e/o complessità non trascurabili.

#### Collocazione organizzativa

In funzione della dimensione organizzativa opera in qualità di dirigente di una specifica funzione aziendale ICT oppure come responsabile alle dipendenze della Direzione Amministrativa o altre direzioni.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2529 - Specialisti in basi dati e in reti informatiche non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Definire il livello di servizio dell'infrastruttura IT

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Condizioni per l'erogazione dei servizi IT  
Elementi di gestione del servizio IT  
Elementi di reti informatiche  
Tecniche di pianificazione di attività  
World Wide Web

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione degli apparati di rete  
Applicare metodologie di gestione del servizio IT (es. ITIL)  
Applicare procedure di gestione del servizio IT  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Utilizzare i servizi web

**COMPETENZA**

Gestire l'integrazione, la sicurezza e gli aspetti economici-finanziari dell'infrastruttura IT

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Approcci per l'Integrazione delle applicazioni software aziendali  
Data Warehousing e Business Intelligence  
Economia aziendale  
Elementi di contabilità dei costi  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica

**Abilità**

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare metodologie di protezione dei dati  
Applicare tecniche contabili  
Applicare tecniche di valutazione del rischio informatico  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence  
Utilizzare strumenti software EAI

**COMPETENZA**

Valutare i progetti di intervento sul sistema informativo

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Architetture software  
Elementi di project management  
Gestione del cambiamento organizzativo  
Metodi di attivazione del sistema IT  
Principi del Testing

**Abilità**

Applicare metodi di attivazione del sistema IT  
Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda  
Applicare metodologie per la definizione di una architettura software  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di software testing

## 15.3 AMMINISTRATORE DI SISTEMA IT (SYSTEM ADMINISTRATOR)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Amministratore di sistema IT (System Administrator) amministra quotidianamente l'esercizio di sistemi informativi al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance. Installa software, configura e aggiorna sistemi ICT, identifica e risolve problemi di primo livello, diagnostica problemi di più elevata complessità e richiede l'intervento dello specialista in grado di risolverli, identifica le esigenze (aggiornamenti, modifiche, ampliamenti, ecc.) del sistema informativo e funge da interfaccia con gli specialisti/fornitori, è il punto di riferimento per gli utenti del sistema informativo di cui è supervisore.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera tipicamente all'interno di aziende di ogni dimensione appartenenti a qualsiasi settore.

#### Collocazione organizzativa

In una piccola azienda può riportare direttamente al titolare mentre in contesti più strutturati risponde al responsabile o al direttore dei sistemi informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2522 - Amministratori di sistema

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.5 - Progettisti e amministratori di sistemi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Definire i requisiti dell'infrastruttura IT e dei suoi singoli componenti

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Gestione delle modifiche e della configurazione  
Sistemi hardware  
Unità di storage  
Macchine virtuali  
LAN e servizi di rete  
Reti locali virtuali  
Sistemi operativi

#### Abilità

Applicare metodologie di selezione dei sistemi IT  
Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare metodologie per la definizione di un'infrastruttura datacenter scalabile  
Applicare principi di sicurezza, ridondanza, scalabilità  
Applicare metodologie di misurazione delle prestazioni, di diagnosi e risoluzione dei problemi  
Applicare procedure di aggiornamento, manutenzione e risoluzione dei problemi di una rete locale  
Applicare procedure di installazione e di risoluzione di problemi hardware  
Applicare procedure di installazione, aggiornamento e manutenzione del sistema operativo  
Applicare procedure di installazione, aggiornamento e manutenzione software  
Applicare procedure di installazione, configurazione e gestione autorizzazioni all'interno di una rete locale

**COMPETENZA**

Gestire l'integrazione, la manutenzione e la sicurezza dell'infrastruttura IT

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Modalità di accesso ai dati  
Sicurezza dei sistemi operativi  
Sicurezza informatica  
Uso esperto delle reti

**Abilità**

Applicare procedure di configurazione di sottosistemi di protezione e risoluzione dei problemi di sicurezza informatica  
Applicare procedure di configurazione, analisi e risoluzione dei problemi dei servizi di rete  
Applicare procedure per il backup e il ripristino dei dati  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete

**COMPETENZA**

Effettuare l'installazione e la configurazione di un sistema di virtualizzazione per datacenter e infrastrutture cloud

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Sicurezza informatica  
Sistemi e procedure di controllo dell'infrastruttura IT  
Servizi cloud  
Macchine virtuali  
Reti locali virtuali

**Abilità**

Utilizzare software per la gestione e manutenzione del datacenter  
Applicare procedure di installazione e configurazione delle macchine virtuali  
Applicare modelli di virtualizzazione e cloud computing  
Utilizzare dispositivi per reti locali virtuali (VLAN) o segmentate

## 15.4 ANALISTA PROGRAMMATTORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista programmatore definisce specifiche tecniche dettagliate e contribuisce in modo diretto alla creazione e/o modifica efficace di sistemi software complessi mediante l'utilizzo di appositi standard e strumenti. Garantisce che i risultati rispondano ai requisiti, sia in termini di progettazione tecnica di alta qualità che in termini di conformità con le specifiche funzionali concordate.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o anche all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a migliorare i processi attraverso lo sviluppo interno di sistemi ICT.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente a supporto della Direzione ICT/Organizzazione e Sistemi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2512 - Sviluppatori di software

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Analizzare i requisiti del software

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Analisi dei processi aziendali  
Economia aziendale  
Elementi di contabilità dei costi  
Ingegneria dei requisiti  
Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali  
Organizzazione aziendale  
Strategie di business  
Strategie organizzative e sistemi IT correlati

#### Abilità

Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare metodologie di selezione di sistemi IT  
Applicare metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD,..)  
Applicare tecniche contabili  
Applicare tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo  
Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti

**COMPETENZA**

Progettare lo sviluppo software

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Approcci alla progettazione concettuale  
Architetture software  
Identificazione della soluzione IT  
Modello Object Oriented all'analisi di sistemi  
Progettazione software secondo un approccio consolidato  
Programmazione orientata agli oggetti  
Sistemi gestionali transazionali

**Abilità**

Applicare i principi di progettazione software  
Applicare metodologie per la definizione di un architettura software  
Applicare tecniche di analisi di fattibilità  
Applicare tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi  
Applicare tecniche di gestione delle eccezioni  
Applicare tecniche di programmazione orientata agli oggetti  
Utilizzare il linguaggio UML

**COMPETENZA**

Definire il disegno del sistema software

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Disegno dei sistemi e implementazione  
Sviluppo ed utilizzo di siti web

**Abilità**

Applicare metodologie di sviluppo di servizi on line  
Applicare tecniche di progettazione dell'architettura del sistema informativo  
Applicare tecniche di storyboarding



## 15.5 AMMINISTRATORE DI DATABASE (DATABASE ADMINISTRATOR)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Amministratore di database (Database Administrator) partecipa attivamente alla progettazione del sistema informativo, funge da riferimento per la definizione del modello dei dati, controlla e ottimizza le prestazioni complessive dei database, assicura la manutenzione e la riparazione del database. Offre supporto all'individuazione ed alla soddisfazione delle esigenze di estrazione e analisi di dati attingendo sia da archivi strutturati sia da altre fonti non strutturate. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera tipicamente all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a dare un efficace supporto ai processi gestionali attraverso sistemi ICT. Le competenze di progettazione possono anche essere messe a frutto nell'ambito di progetti presso aziende clienti.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente all'interno della Direzione ICT / Organizzazione e Sistemi nelle aziende utenti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2521 - Specialisti nella progettazione e amministrazione delle basi dati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.5 - Progettisti e amministratori di sistemi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Convalidare l'architettura dei dati

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Architetture software  
Modelli di dati  
Progettazione software secondo un approccio consolidato  
Sicurezza informatica  
Sistemi di protezione dei dati

#### Abilità

Applicare i principi di progettazione software  
Applicare metodologie per la definizione di una architettura software  
Applicare procedure di configurazione di sottosistemi di protezione e risoluzione dei problemi di sicurezza informatica  
Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza  
Applicare procedure di sicurezza della rete  
Applicare tecniche per la definizione di modelli di dati

### COMPETENZA

Definire il livello di servizio della base dati

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Condizioni per l'erogazione dei servizi IT  
Data Warehousing e Business Intelligence  
Elementi di gestione del servizio IT  
Modelli per l'estrazione di informazioni e dati semistrutturati  
Sistemi web  
Tecniche di pianificazione di attività

#### Abilità

Applicare metodologie di gestione del servizio IT (es. ITIL)  
Applicare procedure di gestione del servizio IT  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di ricerca ed estrazione di informazioni  
Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence  
Utilizzare strumenti di erogazione di servizi in rete

### COMPETENZA

Definire l'architettura dei dati

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Basi di dati  
Disegno dei sistemi e implementazione  
Fondamenti di sistemi operativi e condivisione di risorse  
Modelli di applicazioni internet convalidare l'architettura dei dati  
Sistemi gestionali transazionali

#### Abilità

Applicare tecniche di gestione delle eccezioni  
Applicare tecniche di progettazione dell'architettura del sistema informativo  
Utilizzare strumenti di configurazione del sistema operativo per la condivisione di risorse  
Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet  
Utilizzare strumenti di progettazione

### COMPETENZA

Gestire l'integrazione, la sicurezza e le prestazioni della base dati

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Amministrazione di una base dati  
Approcci per la creazione e manutenzione di una base dati  
Basi di dati in configurazioni di rete  
Controllo delle prestazioni di una base dati  
Data mining  
Manipolazione dei dati in una base dati

#### Abilità

Applicare metodi di configurazione di una base dati in rete  
Applicare metodologie di ottimizzazione delle prestazioni di una base dati  
Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati  
Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database  
Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati in un data warehouse  
Utilizzare strumenti di manutenzione di basi dati

## 15.6 RESPONSABILE CENTRO ASSISTENZA IT (SERVICE MANAGER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile centro assistenza IT (Service Manager) gestisce l'erogazione di servizi di supporto agli utenti di un sistema informatico secondo quanto definito nei contratti di Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) e dai Key Performance Indicators (KPI). Definisce e negozia tali contratti nei vari contesti di business o con i clienti. Rileva le esigenze degli utenti finali e allestisce la struttura deputata all'assistenza facendosi carico sia degli aspetti organizzativi che degli aspetti tecnici riguardanti l'infrastruttura di servizio. All'occorrenza interviene direttamente anche nei contenuti del servizio di supporto erogato.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in organizzazioni di dimensioni medio-grandi oppure presso aziende fornitrici di servizi di assistenza agli utenti.

#### Collocazione organizzativa

Inserito all'interno della funzione IT oppure Servizi Generali, riporta alla relativa Direzione. In aziende fornitrici potrebbe riportare alla Direzione Tecnica o direttamente alla Direzione Generale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3512 - Tecnici per l'assistenza agli utenti della tecnologia dell'informazione e della comunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.5 - Tecnici della produzione di servizi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Effettuare il consuntivo del livello qualitativo dei servizi IT erogati

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Condizioni per l'erogazione dei servizi IT  
Elementi di customer care  
Elementi di gestione del servizio IT  
Metodi per la supervisione del servizio di assistenza IT  
Normativa UNI EN ISO  
Nozioni di qualità del servizio  
Prestazioni e standard di qualità del servizio IT  
Tecniche di pianificazione di attività

#### Abilità

Applicare i principi di progettazione software  
Applicare metodologie di gestione del servizio IT (es. ITIL)  
Applicare procedure di gestione del servizio IT  
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio IT erogato  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità

## COMPETENZA

Elaborare una strategia di assistenza IT finalizzata al miglioramento continuo

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Contratti SLA (Service Level Agreements), OLA (Operational Level Agreements) e KPI (Key Performance Indicators)  
Definizione del programma di assistenza  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme europee salute e sicurezza in ambito IT  
Opportunità tecnologiche e selezione dei pacchetti software  
Sistemi di protezione dei dati  
Strategie di business  
Strategie organizzative e sistemi IT correlati

### Abilità

Applicare metodologie di definizione di un programma di assistenza agli utenti  
Applicare metodologie di selezione di sistemi IT  
Applicare principi di salute e sicurezza nei sistemi IT  
Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza  
Applicare tecniche di definizione dei contratti SLA, OLA e KPI  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di selezione dei pacchetti software

## COMPETENZA

Erogare il supporto all'uso del sistema IT

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Approcci per la prevenzione e soluzione dei problemi di un sistema IT  
Fondamenti di sistemi operativi e condivisione di risorse  
Principi di gestione della posta elettronica  
Principi e norme sulle reti  
Sistemi web

### Abilità

Applicare procedure di configurazione della posta elettronica  
Applicare procedure di gestione dei problemi  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
Utilizzare strumenti di configurazione del sistema operativo per la condivisione di risorse  
Utilizzare strumenti di erogazione di servizi in rete

## COMPETENZA

Organizzare l'erogazione ordinaria dei servizi IT

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di customer care  
Elementi di Customer Relationship Management  
Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
Principi di customer satisfaction  
Psicologia della comunicazione  
Tecniche di comunicazione telefonica  
Tecnologie per call center

### Abilità

Applicare criteri di valutazione del personale  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare procedure di gestione portafoglio clienti  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare tecniche di comunicazione strutturata  
Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Applicare tecniche motivazionali  
Utilizzare software CRM (Customer Relationship Management)  
Utilizzare strumenti di analisi sicurezza e qualità ambiente  
Utilizzare strumenti di supporto informatico ad una attività di call center

## 15.7 ANALISTA DI SISTEMI INFORMATIVI (SYSTEMS ANALYST)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista di sistemi informativi (System Analyst) definisce le soluzioni informatiche più appropriate nell'ambito dei bisogni e delle capacità ICT identificate in collaborazione con altri specialisti. Assicura il disegno tecnico e contribuisce all'implementazione di nuovo software e/o di miglioramenti facendosi carico delle varie fasi dello sviluppo quali l'analisi, la specifica, il collaudo e la messa in servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a migliorare i processi con il supporto di sistemi ICT. Può operare anche all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o di consulenza in progetti presso aziende clienti.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente all'interno della Direzione ICT / Organizzazione e Sistemi nelle aziende utenti e come consulente nelle aziende fornitrici di sistemi informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2511 - Analisti di sistema

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Definire aree di miglioramento e proposte di intervento sul sistema informativo

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT  
 Disegno dei sistemi e implementazione  
 Elementi di project management  
 Gestione del cambiamento organizzativo  
 Metodi statistici per l'analisi dei dati  
 Progettazione software secondo un approccio consolidato

#### Abilità

Applicare i principi di progettazione software  
 Applicare metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT  
 Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda  
 Applicare metodi di valutazione progetti  
 Applicare tecniche di comunicazione efficace  
 Applicare tecniche di progettazione dell'architettura del sistema informativo  
 Applicare tecniche di Project management

## COMPETENZA

Effettuare il confronto delle prestazioni di un sistema informativo con modelli ideali di gestione

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Economia aziendale  
Gestione delle modifiche e della configurazione  
Modelli di gestione IT (es. COBIT)  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali  
Procedure di controllo qualità  
Scelta del pacchetto software e ciclo di vita dell'implementazione  
Sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica

### Abilità

Applicare metodologie di gestione delle modifiche e della configurazione del sistema  
Applicare metodologie di protezione dei dati  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare procedure di sicurezza della rete  
Applicare tecniche di gestione operativa IT (es. ITIL)  
Applicare tecniche di valutazione del rischio informatico  
Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software  
Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software al-ternative

## COMPETENZA

Convalidare il disegno del sistema informativo

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Condizioni per l'erogazione dei servizi IT  
Principi del Testing  
Sicurezza informatica  
Sistemi informativi in ambito aziendale

### Abilità

Applicare metodologie di gestione del servizio IT (es. ITIL)  
Applicare procedure di configurazione di sottosistemi di protezione e risoluzione dei problemi di sicurezza informatica  
Applicare procedure di sicurezza della rete  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di software testing

## COMPETENZA

Definire la metodologia di sviluppo del sistema informativo

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT  
Approcci RAD al ciclo di vita per lo sviluppo del sistema informativo  
Cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo  
Elementi di project management  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente  
Scelta del pacchetto software e ciclo di vita dell'implementazione  
Strumenti e tecniche di sviluppo, verifica e implementazione di sistemi IT

### Abilità

Applicare metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT  
Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare metodologie di sviluppo dei sistemi  
Applicare metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente  
Applicare metodologie rapide (RAD) per lo sviluppo di sistemi  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative  
Applicare tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT

## COMPETENZA

Identificare un modello di soluzione software

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Modelli di dati definire il disegno del sistema software  
Modello Object Oriented all'analisi di sistemi

### Abilità

Applicare tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi  
Applicare tecniche per la definizione di modelli di dati

## 15.8 GESTORE DI RETI INFORMATICHE (NETWORK SPECIALIST)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore di reti informatiche (Network Specialist) gestisce l'erogazione di servizi di comunicazione in rete ed il relativo supporto operativo per la parte dati (eventualmente integrata con la fonia). Verifica l'adeguatezza dei sistemi di rete rispetto ai requisiti riferiti alle prestazioni ed alla sicurezza, garantisce una risposta a condizioni di rischio in linea con le direttive dell'organizzazione. Risolve problemi ed errori per assicurare definiti livelli di servizio. Monitora e migliora le performance della rete.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in organizzazioni di dimensioni medio-grandi oppure presso aziende fornitrici di servizi di connettività.

#### Collocazione organizzativa

Tipicamente inserito all'interno della funzione IT, riporta al Direttore dei Sistemi Informativi. In aziende fornitrici potrebbe riportare alla Direzione Tecnica o direttamente alla Direzione Generale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3511 - Tecnici per la gestione dell'informazione e della comunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.2.5 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Gestire gli apparati e le connessioni di rete

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Apparati di rete e cablaggio strutturato  
Comunicazioni IP  
Modem e modulazione  
Principi e norme sulle reti  
Protocolli di rete non-IP  
Protocolli per reti senza fili  
Reti Ethernet  
Reti locali virtuali (VLAN) e segmentazione  
Sistemi di instradamento di pacchetti di comunicazione

#### Abilità

Applicare procedure di qualità per reti cablate  
Applicare protocolli di comunicazione IP  
Applicare protocolli di comunicazione non-IP  
Applicare standard di funzionamento delle reti senza fili  
Utilizzare apparati Ethernet  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
Utilizzare dispositivi di instradamento (router)  
Utilizzare dispositivi di modulazione/demodulazione  
Utilizzare dispositivi per reti locali virtuali (VLAN) o segmentate

**COMPETENZA**

Gestire i servizi di rete a livello applicativo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Principi di gestione della posta elettronica  
Sistemi di sicurezza della rete  
Sistemi operativi  
Sistemi operativi per la condivisione di risorse in rete  
VoIP e qualità del servizio di comunicazione  
World Wide Web

**Abilità**

Applicare procedure di configurazione della posta elettronica  
Applicare procedure di configurazione di risorse condivise  
Applicare procedure di sicurezza della rete  
Applicare tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo  
Utilizzare dispositivi di integrazione fonia/dati  
Utilizzare i servizi web

**COMPETENZA**

Verificare la qualità dei servizi nelle reti informatiche

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di gestione del servizio IT  
Modelli di gestione delle reti  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme europee salute e sicurezza in ambito IT  
Problematiche relative alla gestione delle reti  
Tecniche di pianificazione di attività

**Abilità**

Applicare metodologie di diagnosi del funzionamento di una rete  
Applicare metodologie di gestione delle reti  
Applicare metodologie di ripristino malfunzionamento di una rete  
Applicare principi di salute e sicurezza nei sistemi IT  
Applicare procedure di gestione del servizio IT  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi



## 15.9 ANALISTA SISTEMISTA (SYSTEM ARCHITECT)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista sistemista (System Architect) definisce le soluzioni informatiche più appropriate nell'ambito dei bisogni e delle capacità ICT identificate con la committenza e si fa carico delle fasi di analisi e specifica dell'architettura del sistema stesso. Disegna, integra e realizza soluzioni ICT complesse da un punto di vista tecnico. Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard. E' al corrente degli sviluppi tecnologici e li integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a migliorare i processi con il supporto di sistemi ICT. Può operare anche all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o di consulenza in progetti presso aziende clienti.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente all'interno della Direzione ICT / Organizzazione e Sistemi nelle aziende utenti e come consulente nelle aziende fornitrici di sistemi informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2529 - Specialisti in basi dati e in reti informatiche non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.5 - Progettisti e amministratori di sistemi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Analizzare i requisiti del sistema informativo

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Analisi dei processi aziendali  
Economia aziendale  
Ingegneria dei requisiti  
Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali  
Organizzazione aziendale  
Strategie di business  
Strategie organizzative e sistemi IT correlati

#### Abilità

Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare metodologie di selezione di sistemi IT  
Applicare metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD,...)  
Applicare tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo  
Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software

## COMPETENZA

Convalidare l'architettura del sistema IT

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Condizioni per l'erogazione dei servizi IT  
Principi del Testing  
Sicurezza informatica  
Sistemi informativi in ambito aziendale

### Abilità

Applicare metodologie di gestione del servizio IT (es. ITIL)  
Applicare procedure di configurazione di sottosistemi di protezione e risoluzione dei problemi di sicurezza informatica  
Applicare procedure di sicurezza della rete  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di software testing

## COMPETENZA

Progettare l'architettura del sistema IT

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Architettura di elaborazione dati distribuita  
Modelli di dati  
Principi e norme sulle reti  
Sistemi hardware  
Servizi cloud  
Macchine virtuali  
Reti locali virtuali

### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare criteri di progettazione di sistemi di elaborazione dati  
Applicare modelli di virtualizzazione e cloud computing  
Applicare tecniche per la definizione di modelli di dati  
Applicare tecniche di configurazione sistemi hardware  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete

## COMPETENZA

Definire la metodologia di sviluppo del sistema IT

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT  
Approcci RAD al ciclo di vita per lo sviluppo del sistema informativo  
Cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo  
Elementi di project management  
Gestione del cambiamento organizzativo  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente  
Scelta del pacchetto software e ciclo di vita dell'implementazione  
Strumenti e tecniche di sviluppo, verifica e implementazione di sistemi IT

### Abilità

Applicare metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT  
Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda  
Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare metodologie di sviluppo dei sistemi  
Applicare metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente  
Applicare metodologie rapide (RAD) per lo sviluppo di sistemi  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative  
Applicare tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT

## 15.10 SVILUPPATORE ICT (DEVELOPER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Sviluppatore ICT (Developer) assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Progetta e scrive codice per sviluppare software assicurando le funzionalità previste e l'efficienza di utilizzo. Definisce il programma di testing.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a vari settori produttivi o e che sono dotate di infrastruttura IT che viene implementata internamente. Può operare anche all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o di consulenza in progetti presso aziende clienti.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente a supporto di un'analista nell'ambito della Direzione ICT / Organizzazione e Sistemi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2519 - Sviluppatori e analisti di software e applicazioni non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Effettuare lo sviluppo del sistema software

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE)  
 Applicazioni critiche e distribuite  
 Basi di dati  
 Linguaggi di programmazione  
 Metodi di programmazione software  
 Modelli di applicazioni internet  
 Principi di programmazione sicura  
 Progettazione e sviluppo di applicazioni web  
 Strumenti di sviluppo app proprietari  
 Strumenti di sviluppo di app cross platform  
 Strumenti per elaborazione e ritocco di immagini  
 Strumenti per l'integrazione e sincronizzazione audio e video  
 Tecniche di coinvolgimento  
 Tecniche di coordinamento e gestione di team

#### Abilità

Applicare i principi di programmazione sicura  
 Applicare procedure di rilascio (per specifiche e software)  
 Applicare tecniche di pubblicazione su app store  
 Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
 Utilizzare linguaggi di programmazione  
 Utilizzare linguaggi e ambienti di sviluppo web  
 Utilizzare metodologie di programmazione software  
 Utilizzare software per elaborazione e ritocco di immagini  
 Utilizzare software per la manipolazione di componenti video e multimediali  
 Utilizzare strumenti per la costruzione di interfacce touch  
 Utilizzare strumenti CASE e IDE  
 Utilizzare strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni  
 Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet  
 Utilizzare strumenti di misurazione delle prestazioni  
 Utilizzare strumenti di progettazione

**COMPETENZA**

Effettuare l'ottimizzazione del sistema software

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Approcci per la stesura di report di dati strutturati  
Manipolazione dei dati in una base dati  
Processo di sviluppo software  
Sistemi operativi  
Tecniche di testing per l'ottimizzazione

**Abilità**

Applicare best practice per l'ottimizzazione di applicazioni mobile  
Applicare metodologie di sviluppo software  
Applicare tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo  
Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database  
Utilizzare XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati

**COMPETENZA**

Realizzare il test di un software

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Principi del testing  
Tecniche di collaudo finale dell'applicazione (Dry Run)

**Abilità**

Applicare tecniche di testing in fase di avviamento di una applicazione informatica  
Applicare tecniche di software testing  
Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database

**COMPETENZA**

Redigere la documentazione tecnica

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Tipologie di documentazione tecnica  
Tecniche di redazione documentazione tecnica (manuali operativi, schede ecc.)

**Abilità**

Applicare tecniche di redazione documentale  
Utilizzare software di elaborazione testi  
Utilizzare applicazioni per la documentazione di software

## 15.11 RESPONSABILE COMMERCIALE PER PRODOTTI E SERVIZI ICT (ICT ACCOUNT MANAGER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile commerciale per servizi e prodotti ICT (ICT Account Manager) è responsabile della gestione e sviluppo di relazioni commerciali verso entità aziendale o enti della Pubblica Amministrazione per prodotti hardware, software e per servizi ICT. Propone soluzioni che apportino valore all'organizzazione cliente attraverso l'impiego di prodotti e servizi offerti dall'azienda ICT per la quale opera. Ha la responsabilità di raggiungere i target di vendita e mantenere i margini.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di una azienda, di qualsiasi dimensione, che offre prodotti e/o servizi ICT.

#### Collocazione organizzativa

In funzione della dimensione organizzativa e della esperienza maturata potrebbe operare come responsabile di una intera funzione commerciale o come rappresentante incaricato di presidiare uno specifico segmento di mercato spesso identificato su base geografica.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2434 - Specialisti delle vendite nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Identificare le opportunità offerte dall'IT per il cliente

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Economia aziendale  
Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali  
Scelta del sistema IT e ciclo di vita dell'implementazione  
Sistemi informativi in ambito aziendale  
Strategie di business  
Strategie organizzative e sistemi IT correlati  
Struttura organizzativa IT e misurazione dei benefici aziendali  
Valutazione economica dei progetti di investimento

#### Abilità

Applicare metodi di attivazione del sistema IT  
Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda  
Applicare metodologie di selezione di sistemi IT  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software  
Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative

## COMPETENZA

Concludere accordi con il cliente per progetti di intervento sul sistema informativo

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Contratti SLA (Service Level Agreements), OLA (Operational Level Agreements) e KPI (Key Performance Indicators)  
Elementi di project management  
Gestione del cambiamento organizzativo  
Metodi di attivazione del sistema IT  
Strategie di vendita  
Tecniche di vendita

### Abilità

Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Applicare tecniche di definizione dei contratti SLA, OLA e KPI  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di Project management  
Applicare tecniche di vendita dei servizi  
Applicare tecniche motivazionali

## COMPETENZA

Pianificare il ciclo di vendita di prodotti e servizi IT

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Data Warehousing e Business Intelligence  
Comunicazione d'impresa  
Economia aziendale  
Elementi di contabilità dei costi  
Prodotti e servizi IT  
Strategie di vendita  
Tecniche di analisi della segmentazione della clientela

### Abilità

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche contabili  
Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Applicare tecniche per analisi domanda del mercato  
Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence

## COMPETENZA

Valutare il livello di soddisfazione del cliente per il servizio offerto

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Approcci per l'integrazione delle applicazioni software aziendali  
Contratti SLA (Service Level Agreements), OLA (Operational Level Agreements) e KPI (Key Performance Indicators)  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di gestione del servizio IT  
Normativa UNI EN ISO  
Prestazioni e standard di qualità del servizio IT  
Principi di customer satisfaction  
Psicologia della comunicazione  
Tecniche di pianificazione di attività

### Abilità

Applicare procedure di gestione del servizio IT  
Applicare procedure di gestione portafoglio clienti  
Applicare tecniche di comunicazione strutturata  
Applicare tecniche di definizione dei contratti SLA, OLA e KPI  
Utilizzare software CRM (Customer Relationship Management)  
Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità  
Utilizzare strumenti software EAI

## 15.12 RESPONSABILE DELLA SICUREZZA ICT (ICT SECURITY MANAGER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile della sicurezza ICT (ICT Security Manager) fornisce un servizio di verifica e garanzia di sicurezza, qualità, conformità e valore aggiunto del sistema informativo interno. Definisce la politica di sicurezza del Sistema di Informazioni. Valuta i rischi connessi all'uso di strumenti informatici e la qualità dei processi di supervisione e controllo dell'infrastruttura tecnologica. Assicura la fruizione delle informazioni disponibili.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a garantire la qualità dei propri sistemi informativi. Può operare anche dall'esterno dell'organizzazione, garantendo un'indipendenza assoluta nelle valutazioni espresse.

#### Collocazione organizzativa

Se interno riporta alla Direzione Generale oppure alla Direzione Amministrativa; se esterno risponde alle stesse funzioni dell'organizzazione cliente, pur operando in stretto collegamento con la funzione Sistemi Informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2519 - Sviluppatori e analisti di software e applicazioni non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Definire i requisiti di sicurezza del sistema IT

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Analisi e gestione del rischio informatico  
Applicazioni web  
Comunicazioni IP  
Normativa sulle comunicazioni elettroniche  
Sistemi operativi

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione e prevenzione del rischio informatico  
Applicare metodologie di sviluppo di servizi on line  
Applicare protocolli di comunicazione IP  
Applicare tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo

**COMPETENZA**

Attuare le attività di audit del sistema informativo

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Analisi dei processi aziendali  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Normativa sulla sicurezza dei dati e delle informazioni  
 Normativa sulle licenze d'uso del software  
 Organizzazione aziendale  
 Principi del Testing  
 Sistemi e procedure di controllo dell'infrastruttura informatica  
 Sistemi informativi in ambito aziendale  
 Tecniche di analisi e valutazione del rischio  
 Tecniche di redazione documentazione tecnica (manuali operativi, schede ecc.)

**Abilità**

Applicare metodi di valutazione conformità di un sistema informativo  
 Applicare metodi di verifica dell'impatto dell'infrastruttura informatica  
 Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
 Applicare metodologie di audit di un sistema informativo  
 Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
 Applicare metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD,...)  
 Applicare tecniche di campionamento statistico  
 Applicare tecniche di software testing

**COMPETENZA**

Analizzare i processi di gestione dell'infrastruttura informatica

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Metodologie di controllo della qualità  
 Pianificazione della continuità operativa dei sistemi e servizi informatici  
 Politiche, modelli e meccanismi di controllo degli accessi  
 Sistemi e procedure di controllo dell'infrastruttura informatica  
 Tecniche di analisi e valutazione del rischio

**Abilità**

Applicare metodi di verifica dell'impatto dell'infrastruttura informatica  
 Applicare metodologie di analisi e miglioramento delle prestazioni di un sistema informatico in termini di disponibilità  
 Applicare tecniche di controllo degli accessi a un sistema informatico

**COMPETENZA**

Definire i requisiti di sicurezza del sistema IT

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Analisi e gestione del rischio informatico  
 Applicazioni web  
 Comunicazioni IP  
 Normativa sulle comunicazioni elettroniche  
 Sistemi operativi

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione e prevenzione del rischio informatico  
 Applicare metodologie di sviluppo di servizi on line  
 Applicare protocolli di comunicazione IP  
 Applicare tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo



## 15.13 CAPOPROGETTO INFORMATICO (PROJECT MANAGER ICT)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Capoprogetto informatico (Project Manager ICT), nell'ambito di un contesto di progetto definito, crea le condizioni per un efficiente lavoro di squadra finalizzato al raggiungimento degli obiettivi e per un'efficace comunicazione a tutti i livelli. Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Garantisce l'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti con il committente concordando eventuali varianti derivanti da revisioni degli obiettivi generali del progetto o da necessità di ripianificazione legate a problemi tecnici/organizzativi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in aziende fornitrici di servizi informatici o di consulenza in progetti presso aziende clienti; può comunque anche operare all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a migliorare i processi con il supporto di sistemi ICT.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente come consulente nelle aziende fornitrici di sistemi informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2519 - Sviluppatori e analisti di software e applicazioni non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Definire la metodologia di intervento per la realizzazione di un progetto informatico

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT  
Cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo  
Elementi di contabilità dei costi  
Elementi di project management  
Gestione del cambiamento organizzativo  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Qualità di un progetto in-formatico  
Scelta del pacchetto software e ciclo di vita dell'implementazione  
Tecniche di Project management

#### Abilità

Applicare metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT  
Applicare metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda  
Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare metodologie di sviluppo dei sistemi  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare tecniche contabili  
Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Applicare tecniche di time management  
Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative  
Utilizzare software Project Management

## COMPETENZA

Elaborare un progetto informatico in base ai processi aziendali

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Analisi dei processi aziendali  
Economia aziendale  
Gestione del rischio  
Ingegneria dei requisiti  
Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali  
Organizzazione aziendale  
Tecniche di pianificazione/strutturazione di progetti

### Abilità

Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD,..)  
Applicare tecniche di analisi e valutazione del rischio  
Applicare tecniche di definizione di indicatori di raggiungimento degli obiettivi  
Applicare tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo  
Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software

## COMPETENZA

Assicurare la conformità del sistema IT alle specifiche

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Disegno dei sistemi e implementazione  
Progettazione software secondo un approccio consolidato  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Normativa UNI EN ISO  
Norme europee salute e sicurezza in ambito IT  
Nozioni di qualità del servizio  
Prestazioni e standard di qualità del servizio IT  
Sicurezza dei sistemi operativi  
Sicurezza informatica  
Sistemi di protezione dei dati

### Abilità

Applicare i principi di progettazione software  
Applicare principi di sicurezza, ridondanza, scalabilità  
Applicare principi di salute e sicurezza nei sistemi IT  
Applicare tecniche di progettazione dell'architettura del sistema informativo  
Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio IT erogato  
Applicare tecniche di valutazione del rischio informatico  
Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità

## COMPETENZA

Gestire la fase di sviluppo del sistema IT

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Gestione degli acquisti  
Gestione delle modifiche e della configurazione  
Processo di sviluppo software  
Sistemi di gestione di un ambiente di sviluppo  
Tecniche di coinvolgimento  
Tecniche di coordinamento e gestione di team

### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare metodologie di gestione delle modifiche e della configurazione del sistema  
Applicare metodologie di sviluppo software  
Applicare procedure di distribuzione delle informazioni  
Applicare procedure di gestione di un ambiente di sviluppo  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di gestione degli acquisti

## COMPETENZA

Organizzare il rilascio del sistema IT

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di project management  
Metodi di attivazione del sistema IT  
Principi del Testing  
Specificità dei progetti informatici

### Abilità

Applicare metodi di attivazione del sistema IT  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di software testing

## 15.14 SPECIALISTA PER LA SICUREZZA INFORMATICA (ICT SECURITY SPECIALIST)

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Specialista per la sicurezza informatica (ICT Security Specialist) identifica i rischi legati all'utilizzo di servizi informatici e propone soluzioni volte a garantire un livello di sicurezza complessivo per il sistema informativo che risulti adeguato alle specifiche esigenze. Fornisce supporto per l'applicazione di tali soluzioni e la definizione di procedure organizzative che permettano la piena efficacia dei sistemi di sicurezza realizzati. Propone ed implementa i necessari aggiornamenti della sicurezza. Consiglia, supporta, informa e fornisce addestramento e consapevolezza sulla sicurezza. Conduce azioni dirette su tutta o parte di una rete o di un sistema ed è riconosciuto come l'esperto tecnico della sicurezza ICT.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate ad assicurare un adeguato livello di sicurezza nell'impiego dei propri sistemi ICT. Può operare anche in proprio o all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o di consulenza in progetti presso aziende clienti.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente a supporto della Direzione ICT/Organizzazione e Sistemi nelle aziende utenti e come consulente nelle aziende fornitrici di sistemi informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2529 - Specialisti in basi dati e in reti informatiche non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.5 - Progettisti e amministratori di sistemi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Effettuare la revisione delle prestazioni del sistema IT in uso

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Sicurezza informatica  
Sistemi di prevenzione degli attacchi alla rete

#### Abilità

Applicare metodi di rilevazione e prevenzione delle intrusioni nella rete  
Applicare procedure per la sicurezza dei dati  
Applicare tecniche per l'analisi della sicurezza degli apparati informatici

### COMPETENZA

Valutare il grado di sicurezza informatica del sistema sviluppato

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Principi di programmazione sicura  
Sicurezza dei sistemi operativi  
Sicurezza delle applicazioni web  
Sicurezza delle basi di dati  
Sicurezza delle reti senza fili

#### Abilità

Applicare i principi di programmazione sicura  
Applicare procedure di sicurezza per reti senza fili  
Applicare tecniche di protezione crittografica  
Applicare tecniche di valutazione del rischio informatico  
Utilizzare strumenti di controllo degli accessi alle basi di dati  
Utilizzare strumenti di controllo degli accessi e di aggiornamento automatico di un sistema operativo

## 15.15 SPECIALISTA COLLAUDO SISTEMI ICT (TEST SPECIALIST)

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Specialista collaudo sistemi ICT (Test Specialist) garantisce che sistemi e componenti software siano conformi ai requisiti e vengano integrati con successo nella costruzione di un sistema informativo efficace. Collabora alla definizione delle modalità di integrazione dei componenti. Conduce direttamente le attività di test e fornisce supporto al gruppo di sviluppo nell'individuazione e soluzione di eventuali anomalie. Produce documentazione di alta qualità per l'utente finale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare all'interno di aziende fornitrici di servizi informatici o anche all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni appartenenti a qualsiasi settore interessate a migliorare i processi attraverso lo sviluppo interno di sistemi ICT.

#### Collocazione organizzativa

Opera generalmente a supporto della Direzione ICT/Organizzazione e Sistemi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2519 - Sviluppatori e analisti di software e applicazioni non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Collaudare il sistema ICT

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Ambienti di sviluppo e strumenti (CASE - IDE)  
 Applicazioni critiche e distribuite  
 Approcci per la stesura di documentazione tecnica e procedure  
 Approcci per la stesura di report di dati strutturati  
 Cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo  
 Gestione del collaudo di sistema  
 Principi del Testing  
 Progettazione software secondo un approccio consolidato

#### Abilità

Applicare i principi di progettazione software  
 Applicare tecniche di software testing  
 Applicare metodologie di sviluppo dei sistemi  
 Utilizzare software elaborazione testi  
 Utilizzare strumenti CASE e IDE  
 Utilizzare strumenti di misurazione delle prestazioni  
 Utilizzare XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati

**COMPETENZA**

Progettare le procedure di test di un sistema ICT

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Principi del testing  
Tecniche di collaudo finale di un sistema IT

**Abilità**

Applicare metodologie di misurazione delle prestazioni, di diagnosi e risoluzione dei problemi  
Applicare tecniche di testing in fase di avviamento di una applicazione informatica  
Applicare tecniche di software testing  
Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database

**COMPETENZA**

Redigere la documentazione tecnica

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Tipologie di documentazione tecnica  
Tecniche di redazione documentazione tecnica (manuali operativi, schede ecc.)

**Abilità**

Applicare tecniche di redazione documentale  
Utilizzare software di elaborazione testi  
Utilizzare applicazioni per la documentazione di software

**COMPETENZA**

Effettuare la verifica e il completamento delle specifiche e dell'architettura del sistema IT

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT  
Architetture software  
Disegno dei sistemi e implementazione  
Ingegneria dei requisiti  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente  
Modelli di dati  
Scelta del pacchetto software e ciclo di vita dell'implementazione

**Abilità**

Applicare metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT  
Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente  
Applicare metodologie per la definizione di un architettura software  
Applicare tecniche di progettazione dell'architettura del sistema informativo  
Applicare tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo  
Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative  
Applicare tecniche per la definizione di modelli di dati

## 15.16 SPECIALISTA DI APPLICAZIONI WEB E MULTIMEDIALI (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Specialista di applicazioni web e multimediali (Digital Media Specialist) identifica le esigenze di immagine e comunicazione multicanale di una organizzazione, rileva l'insieme dei servizi che possono essere erogati tramite sistemi web e contribuisce a progetti di allestimento di tali servizi disegnando, impostando e codificando applicazioni multimediali e website per ottimizzare la presentazione delle informazioni, inclusi i messaggi di marketing. In particolare definisce l'architettura dei siti web e le caratteristiche di navigazione e di interfaccia utente per ogni singolo servizio e tipo di destinatario e ne assicura la sostenibilità attraverso l'applicazione di sistemi di gestione dei contenuti appropriati. Fornisce supporto all'attivazione dei servizi ed alla loro erogazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera tipicamente all'interno di aziende di dimensioni medie o piccole (se particolarmente orientate ad offrire servizi on line) appartenenti a qualsiasi settore. In alternativa può operare presso aziende fornitrici di servizi e contribuire a progetti presso aziende clienti.

#### Collocazione organizzativa

Può operare alle dipendenze della Direzione Marketing / Comunicazione oppure della Direzione ICT / Organizzazione e Sistemi nelle aziende utenti. In aziende fornitrici potrebbe fare parte di una specifica divisione di sviluppi web oppure riportare alla Direzione Tecnica / Progetti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2513 - Sviluppatori Web e multimediali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse

### COMPETENZA

Analizzare il bisogno di comunicazione multicanale di un cliente

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di customer care  
Elementi di marketing  
E-commerce  
E-marketing  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Principi di accessibilità web  
Principi di ergonomia delle interfacce  
Principi di usabilità web  
Principi e norme sulle reti  
Tecnologie per la comunicazione  
Ideare un progetto grafico multicanale

#### Abilità

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche di segmentazione utenti web  
Utilizzare strumenti di marketing sul web

### COMPETENZA

Ideare un progetto grafico multicanale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Applicazioni web  
 Elementi di grafica computerizzata  
 Elementi di webdesign  
 Linguaggi multimediali  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Principi di accessibilità web  
 Principi di usabilità web  
 Problematiche generali della produzione multimediale  
 Sistemi di content management  
 Teorie della comunicazione visiva

**Abilità**

Applicare tecniche di progettazione grafica  
 Utilizzare software animazione  
 Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
 Utilizzare software grafica vettoriale  
 Utilizzare software grafica-impaginazione

**COMPETENZA**

Sviluppare il sistema software per la comunicazione multicanale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Architetture software  
 Approcci per la creazione e manutenzione di una base dati  
 Comunicazione multimediale  
 Elementi di gestione del servizio IT  
 Fotografia e composizione dell'immagine  
 Linguaggi di programmazione  
 Metodi di programmazione software  
 Processo di sviluppo software  
 Sicurezza informatica  
 Sistemi di protezione dei dati  
 Sviluppo ed utilizzo di siti web  
 Tecniche di montaggio video  
 Tecniche di sincronizzazione audio  
 Tecniche di pianificazione di attività

**Abilità**

Applicare procedure di configurazione di sottosistemi di protezione e risoluzione dei problemi di sicurezza informatica  
 Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza  
 Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software  
 Applicare metodologie per la definizione di un architettura software  
 Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
 Applicare metodologie di sviluppo di servizi on line  
 Applicare metodologie di sviluppo software  
 Utilizzare i servizi web  
 Utilizzare metodologie di programmazione software  
 Utilizzare linguaggi di programmazione  
 Utilizzare strumenti di manutenzione di basi dati  
 Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet  
 Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi

**COMPETENZA**

Realizzare parti grafiche-visive e audio per la comunicazione multicanale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di grafica computerizzata  
Elementi di webdesign  
Linguaggi multimediali  
Problematiche generali della produzione multimediale  
Teorie della comunicazione visiva

**Abilità**

Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Applicare tecniche di computer grafica  
Applicare tecniche di organizzazione di spazi web  
  
Utilizzare software animazione  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
Utilizzare software elaborazione video digitali  
Utilizzare software grafica vettoriale  
Utilizzare software grafica-impaginazione  
Utilizzare software montaggio video  
Utilizzare software di manipolazione di componenti multimediali

**COMPETENZA**

Effettuare la valutazione euristica di un sito web

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Normativa su accessibilità e usabilità dei siti  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Principi di accessibilità web  
Principi di ergonomia delle interfacce  
Principi di usabilità web  
Qualità di un progetto informatico

**Abilità**

Applicare metodologie per la verifica di accessibilità web  
Applicare metodologie per la verifica di usabilità web  
Applicare modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente  
Applicare modelli di ergonomia delle interfacce  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare tecniche di analisi qualitativa  
Applicare tecniche di rilevazione dei dati  
Applicare tecniche di verifica dell'efficacia comunicativa del sito



## 16. SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE

## PROFILI PROFESSIONALI

### 16.1 PROGETTISTA DI TELECOMUNICAZIONI

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Progettista di telecomunicazioni contribuisce all'analisi dei requisiti e svolge un ruolo centrale nella progettazione di sistemi di rete via cavo o senza fili. Applica conoscenze approfondite di trasmissioni radio secondo vari protocolli per la definizione di sistemi di telecomunicazione integrati.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende fornitrici di servizi di telecomunicazione o eventualmente presso grandi aziende di qualsiasi settore o strutture pubbliche che gestiscono direttamente una propria rete di comunicazione.

##### Collocazione organizzativa

Opera generalmente all'interno della Direzione ICT nelle aziende utenti o nella struttura di servizio ai grandi clienti presso le aziende fornitrici.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2153 - Ingegneri in telecomunicazioni

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.4 - Ingegneri elettronici e in telecomunicazioni

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

61 - Telecomunicazioni

#### COMPETENZA

Convalidare il disegno del sistema di telecomunicazione

##### Livello EQF: 6

##### Conoscenze

Fondamenti di sistemi operativi e condivisione di risorse  
Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano  
Problematiche relative alla gestione delle reti  
Sistemi di sicurezza della rete

##### Abilità

Applicare metodologie di diagnosi del funzionamento di una rete  
Applicare metodologie di ripristino malfunzionamento di una rete  
Applicare norme sulla sicurezza nelle telecomunicazioni  
Applicare procedure di sicurezza della rete  
Utilizzare strumenti di configurazione del sistema operativo per la condivisione di risorse

**COMPETENZA**

Definire il disegno del sistema di telecomunicazione

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Apparati di rete e cablaggio strutturato  
Comunicazioni IP  
Formati di memorizzazione e trasmissione di immagini e brani audiovideo  
Modem e modulazione  
Principi e norme sulle reti  
Protocolli di rete non-IP  
Protocolli per reti senza fili  
Reti Ethernet  
Sistemi di instradamento di pacchetti di comunicazione  
Telecomunicazioni  
VoIP e qualità del servizio di comunicazione

**Abilità**

Applicare criteri di dimensionamento di una rete per contenuti digitali  
Applicare criteri di valutazione di uno schema di modulazione  
Applicare principi di trasmissione radio  
Applicare procedure di qualità per reti cablate  
Applicare protocolli di comunicazione IP  
Applicare protocolli di comunicazione non- IP  
Applicare standard di funzionamento delle reti senza fili  
Applicare tecniche di misurazione degli errori di trasmissione  
Utilizzare apparati Ethernet  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
Utilizzare dispositivi di instradamento (router)  
Utilizzare dispositivi di integrazione fonia/dati  
Utilizzare dispositivi di modulazione/demodulazione  
Utilizzare software di progettazione della propagazione onde radio

## 16.2 TECNICO INSTALLATORE DI APPARATI TELECOMUNICAZIONI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico installatore di apparati telecomunicazioni installa prodotti e sistemi di telecomunicazione (ad esempio: centralini telefonici) presso gli utenti, curando anche il collaudo, la manutenzione e l'aggiornamento degli stessi. Si tratta di un tecnico con esperienza di base in TLC e conoscenze di informatica ed elettronica, in grado di installare i centralini di interconnessione, risolvendo eventuali problemi, collaudare gli apparati installati e intervenire, su richiesta del cliente, per effettuare interventi di manutenzione e di adeguamento di sistemi e prodotti di telecomunicazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera prevalentemente presso imprese fornitrici di servizi di TLC o presso i Centri di assistenza tecnica di imprese di TLC.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento al Capo del servizio tecnico e si rapporta con altri tecnici e, in modo diretto, con i clienti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7422 - Installatori e manutentori di attrezzature delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.4.4 - Installatori e riparatori di apparati di telecomunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

263 - Fabbricazione di apparecchiature per le telecomunicazioni

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione di apparati di telecomunicazione

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Componentistica impianti di telecomunicazione  
 Disegno tecnico elettrico  
 Disegno tecnico impianti di telecomunicazione  
 Elementi di elettronica  
 Elementi di elettrotecnica  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normative tecniche per installazione impianti di telecomunicazione  
 Specifiche di connessione impianti di telecomunicazione

#### Abilità

Applicare metodi di verifica funzionalità impianto telefonico  
 Applicare modalità di riparazione di impianti di telecomunicazione  
 Applicare procedure di collaudo di impianti di telecomunicazione  
 Applicare procedure di sostituzione componenti impianti telecomunicazione  
 Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti di telecomunicazione  
 Utilizzare strumenti di controllo collegamenti apparati trasmissione  
 Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica

**COMPETENZA**

Eeguire l'installazione di apparati di telecomunicazione

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Componentistica impianti di telecomunicazione  
Disegno tecnico elettrico  
Disegno tecnico impianti di telecomunicazione  
Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative tecniche per installazione impianti di telecomunicazione  
Specifiche di connessione impianti di telecomunicazione

**Abilità**

Applicare metodi di verifica funzionalità impianto telefonico  
Applicare misure di isolamento di impianti di telecomunicazione  
Applicare procedure di collaudo di impianti di telecomunicazione  
Applicare tecniche di collegamento scatole e derivazioni per impianti di telecomunicazione  
Applicare tecniche di montaggio di apparati di telecomunicazione  
Utilizzare strumenti di controllo collegamenti apparati trasmissione

## 17. SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

## PROFILI PROFESSIONALI

### 17.1 BANCONIERE DI PRODOTTI GASTRONOMICI

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Banconiere di prodotti gastronomici opera nella Grande Distribuzione o nel commercio tradizionale; è lo specialista che vende prodotti alimentari freschi (salumi, insaccati, formaggi, ecc.) e prepara elaborati gastronomici pronti per il consumo quali antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità, ecc. di cui cura anche la presentazione. Oltre a consigliare e stimolare i clienti nel momento dell'acquisto fornendo indicazioni sulla qualità e sulle caratteristiche dei prodotti in vendita, cura gli spazi espositivi all'interno del banco di vendita. Quello del Banconiere di prodotti gastronomici un mestiere che conserva una spiccata artigianalità. Dal punto di vista del reclutamento il profilo professionale è uno dei più difficili da reperire ed è quindi ricercatissimo dalle catene della GDO dove molti operatori passano da una catena ad un'altra e dove spesso si attinge a personale del piccolo commercio tradizionale.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Tale profilo professionale opera in esercizi commerciali di piccole e grandi dimensioni o all'interno della Grande Distribuzione Organizzata.

##### Collocazione organizzativa

Può lavorare da solo o in squadre rispondendo del proprio operato al Capo reparto gastronomia/cucina. Può lavorare in un reparto gastronomia "classico", chiamato anche "taglia e peso", in cui si occupa della vendita di salumi e formaggi, o anche in un comparto definito "cucina" dove, sulla base di semilavorati, prepara pietanze calde da asporto.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5223 - Assistenti alle vendite

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.2 - Commessi delle vendite al minuto

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

471 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati

472 - Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati

#### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento del banco alimentare

##### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di igiene del lavoro  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti

##### Abilità

Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari  
 Applicare normativa sull'igiene dei prodotti alimentari  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di esposizione merce alimentare  
 Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti  
 Utilizzare attrezzature la conservazione degli alimenti

## COMPETENZA

Effettuare la preparazione di cibi pronti per cottura

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di culinaria  
Elementi di dietetica  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Nozioni su allergeni e celiachia  
Organizzazione della cucina  
Processi di cottura degli alimenti  
Processi di preparazione di piatti  
Prodotti di gastronomia  
Tecnologie per la preparazione dei cibi

### Abilità

Applicare criteri di scelta degli ingredienti  
Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare sistemi di affilatura degli strumenti da taglio (alimentari)  
Applicare tecniche di cottura dei cibi  
Applicare tecniche di preparazione dei cibi  
Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari  
Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi  
Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi  
Utilizzare dispositivi per la pesatura prodotti alimentari  
Utilizzare strumenti da taglio per gastronomia  
Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari  
Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)  
Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi

## COMPETENZA

Effettuare la preparazione di prodotti freschi di gastronomia

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Nozioni su allergeni e celiachia  
Prodotti di gastronomia

### Abilità

Applicare criteri di scelta degli ingredienti  
Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare sistemi di affilatura degli strumenti da taglio (alimentari)  
Applicare tecniche di preparazione dei cibi  
Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari  
Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi  
Utilizzare dispositivi per la pesatura prodotti alimentari  
Utilizzare strumenti da taglio per gastronomia  
Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari  
Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)  
Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi



**COMPETENZA**

Effettuare la vendita dei prodotti alimentari

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
Merceologia alimentare  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Nozioni di qualità del servizio  
Nozioni su allergeni e celiachia  
Sistemi di prezzatura dei prodotti  
Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di controllo antifurto  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di confezionamento merce  
Applicare tecniche di presentazione prodotti  
Applicare tecniche di vendita  
Utilizzare dispositivi per la pesatura prodotti alimentari  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare

## 17.2 BANCONIERE DI PRODOTTI DI MACELLERIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Banconiere di prodotti di macelleria opera all'interno della Grande Distribuzione e negli esercizi di commercio tradizionale occupandosi del processo di preparazione delle carni: taglio, confezionamento e rifornimento del banco macelleria. Se l'addetto è specializzato, può effettuare anche la divisione delle grandi parti, dal disossamento fino alla sezione dei particolari tagli di carne. Oltre a preparare le carni destinate alla vendita (solitamente già macellate e suddivise in grandi parti in azienda), si occupa direttamente della vendita al cliente. Quello del Banconiere di macelleria è un mestiere che conserva una spiccata artigianalità. Dal punto di vista del reclutamento, il macellaio specializzato è uno dei profili più difficili da reperire ed è quindi ricercatissima dalle catene della GDO dove molti operatori passano da una catena all'altra.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in esercizi commerciali di piccole e medie dimensioni, o all'interno della Grande Distribuzione Organizzata.

#### Collocazione organizzativa

Nella GDO lavora in squadre di almeno cinque/sei persone nel reparto macelleria a libero servizio rispondendo del proprio operato al Capo reparto macelleria. Negli esercizi tradizionali può lavorare da solo, con altri collaboratori, eventualmente il Macellaio specializzato titolare e/o con l'esercente a cui risponde.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5223 - Assistenti alle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.2 - Commessi delle vendite al minuto

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

471 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati

472 - Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento del banco alimentare

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di igiene del lavoro  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di esposizione merce alimentare  
 Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti  
 Utilizzare attrezzature la conservazione degli alimenti

**COMPETENZA**

Effettuare la preparazione delle carni per la vendita

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processi di preparazione delle carni per la vendita  
 Prodotti di macelleria

**Abilità**

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare sistemi di affilatura degli strumenti da taglio (alimentari)  
 Applicare tecniche di disossatura carni  
 Applicare tecniche di macinatura carni  
 Applicare tecniche di sfesatura carni  
 Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi  
 Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Utilizzare strumenti da taglio per macelleria

**COMPETENZA**

Effettuare la vendita dei prodotti alimentari

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
 Merceologia alimentare  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Sistemi di prezzatura dei prodotti  
 Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di controllo antifurto  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
 Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
 Applicare tecniche di confezionamento merce  
 Applicare tecniche di presentazione prodotti  
 Applicare tecniche di vendita  
 Utilizzare dispositivi per la pesatura prodotti alimentari  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare

## 17.3 CAPO REPARTO GRANDE DISTRIBUZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Capo reparto nella GDO è il responsabile di un'area merceologica più o meno estesa all'interno di strutture commerciali di grandi e medie dimensioni (ipermercati e supermercati). Si occupa del coordinamento, dell'assistenza e della supervisione delle attività/risorse dell'area stessa al fine di contribuire alla soddisfazione dei clienti e all'incremento delle vendite. A seconda della tipologia di struttura commerciale nella quale è inserito può occuparsi direttamente anche delle attività di approvvigionamento e gestione vendite (supermercati), oppure concorrere alla definizione del budget economico, all'analisi dei prezzi della concorrenza e alla formulazione dei prezzi (ipermercati).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno della Grande Distribuzione Organizzata.

#### Collocazione organizzativa

Il Capo reparto nella GDO garantisce il collegamento da un lato con il direttore di filiale/ capo negozio e dall'altra, con gli addetti alle vendite e gli operatori con funzioni di supporto (es. ricevitori/magazzinieri) del reparto a lui assegnato. Svolge, inoltre, una funzione importante nei confronti dei clienti configurandosi come il "capo" dei venditori di reparto; intrattiene, talvolta, rapporti diretti con i fornitori. Lavora sia in autonomia che in squadra con i propri collaboratori di reparto, ma talvolta anche direttamente a contatto con il pubblico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5222 - Addetto ai controlli delle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.3 - Addetti ad attività organizzative delle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

471 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati

### COMPETENZA

Effettuare assistenza alla clientela

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di Customer Relationship Management  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer satisfaction  
Tecniche promozionali

#### Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di vendita

**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento del personale di reparto GDO

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Organizzazione del lavoro nella GDO  
 Procedure di gestione del personale  
 Stili di leadership  
 Tecniche di Team Building

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione del budget di reparto GDO

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
 Elementi di contabilità aziendale  
 Elementi di gestione d'impresa  
 Elementi di microeconomia  
 Normativa sul commercio di vendita al pubblico

**Abilità**

Applicare procedure di controllo ordini  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di controllo di gestione  
 Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
 Applicare tecniche di definizione prezzi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
 Utilizzare software gestione commerciale  
 Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Effettuare un piano di approvvigionamento di reparto GDO

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di contabilità commerciale  
 Elementi di contrattualistica fornitori  
 Elementi di marketing  
 Elementi di merceologia  
 Elementi di tecnica commerciale  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti

**Abilità**

Applicare modalità di gestione degli assortimenti  
 Applicare modalità di gestione delle scorte  
 Applicare procedure di gestione degli ordini  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di definizione prezzi  
 Utilizzare software gestione magazzino

## 17.4 CASSIERE (COMMERCIO)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Cassiere assicura principalmente l'espletamento di attività di incasso e di prima informazione tecnico commerciale; fornisce inoltre assistenza alla clientela nella verifica dei prezzi e fa da tramite nelle comunicazioni con altri responsabili di riferimento; nei punti vendita di dimensioni ridotte (supermercati ed esercizi commerciali tradizionali) svolge in genere anche le attività di allestimento scaffali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera presso imprese commerciali di dimensioni medie e grandi, nei punti vendita di piccole dimensioni e nei supermercati.

Collocazione organizzativa

In imprese commerciali di dimensioni medie e grandi, lavora alle dipendenze del responsabile Casse o Capo Reparto; nei contesti di esercizi di commerciali tradizionali invece fa riferimento al titolare/esercente.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

5230 – Cassieri e addetti al registratore di cassa

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

5.1.2.4 - Cassieri di esercizi commerciali

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

47 - Commercio al dettaglio, escluso quello di autoveicoli e di motocicli

### COMPETENZA

Effettuare gestione di cassa di esercizi commerciali

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa sul commercio di vendita al pubblico  
Procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali

#### Abilità

Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento  
Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale  
Applicare procedure apertura/chiusura cassa  
Utilizzare il registratore di cassa

### COMPETENZA

Effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali di esercizi commerciali

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Categorie merceologiche  
Elementi di igiene del lavoro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Sistemi di prezzatura dei prodotti  
Tecniche di scaffaling

#### Abilità

Applicare modalità di disposizione delle merci  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare tecniche di movimentazione merci  
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali  
Utilizzare strumenti per etichettare prezzi

**COMPETENZA**

Effettuare l'assistenza di base al cliente in esercizi commerciali

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Nozioni di qualità del servizio

**Abilità**

Applicare modalità di controllo antifurto  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale

## 17.5 ESERCENTE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esercente si occupa di condurre e coordinare tutte le attività di gestione di un negozio/punto vendita: l'acquisto, la consegna, l'inventario, la disposizione e la vendita dei prodotti del punto vendita di cui è responsabile, o come esercizio commerciale di attività individuale in proprio o in società con altri) o come responsabile di negozio/filiale per conto terzi. La finalità principale del suo operato è quella di garantire la realizzazione e lo sviluppo delle vendite a breve e a lunga scadenza attraverso una gestione accurata di risorse umane, economiche e di mezzi volta, oltre che dell'utile dell'attività commerciale, anche al raggiungimento della qualità del servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare come responsabile di negozio all'interno di esercizi commerciali tradizionali di prodotti alimentari e non. L'Ambito di riferimento in cui può essere inserito il profilo si caratterizza e si diversifica per tipologia merceologica dei prodotti e dimensione del punto vendita, per la quantità e il livello di specializzazione del personale di vendita coinvolto e il posizionamento di mercato: piccola distribuzione, commercio tradizionale, commercio al dettaglio, catene specializzate o in franchising, ecc..

#### Collocazione organizzativa

Può essere direttamente responsabile del punto vendita. In questo contesto può lavorare da solo o con uno o più addetti vendita generici e/o specializzati che coordina. In altri casi può fare riferimento ad un titolare/direzione centrale terzi a cui rende conto nelle attività di gestione e da cui apprende le strategie e modalità di conduzione del punto vendita.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5221 - Esercenti delle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.1.2 - Esercenti delle vendite al minuto

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

47 - Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

### COMPETENZA

Effettuare l'approvvigionamento delle merci di esercizi commerciali

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di contabilità commerciale  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di contabilità commerciale  
Elementi di merceologia  
Elementi di tecnica commerciale  
Normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini  
Normativa sui rifiuti e gli imballaggi  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Procedura di gestione delle merci  
Tecniche di approvvigionamento prodotti

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare metodi stoccaggio dei prodotti  
Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
Applicare modalità di gestione degli assortimenti  
Applicare modalità di gestione delle scorte  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare procedure per l'inventario di magazzino  
Applicare tecniche di conduzione delle trattative di acquisto  
Utilizzare software gestione magazzino



**COMPETENZA**

Effettuare la gestione di esercizi commerciali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di contabilità aziendale  
 Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Elementi di gestione d'impresa  
 Elementi di marketing  
 Elementi di tecnica commerciale  
 Normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio

**Abilità**

Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
 Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
 Applicare tecniche di definizione prezzi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
 Utilizzare software gestione commerciale  
 Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Effettuare la promozione di esercizi commerciali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di marketing  
 Normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Strategie di vendita  
 Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di organizzazione di eventi commerciali  
 Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di marketing operativo  
 Applicare tecniche di visual merchandising

**COMPETENZA**

Effettuare la vendita al cliente in esercizi commerciali

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
 Gamma di prodotti/servizi in vendita  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Sistemi di prezzatura dei prodotti  
 Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di controllo antifurto  
 Applicare procedure di gestione reclami  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
 Applicare tecniche di confezionamento merce  
 Applicare tecniche di dosatura merce  
 Applicare tecniche di gestione cassa  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche di presentazione prodotti  
 Applicare tecniche di vendita

**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento del personale di esercizi commerciali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione del lavoro nel punto vendita  
 Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di organizzazione di eventi commerciali  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 17.6 OPERATORE VENDITA SPECIALIZZATO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore vendita specializzato si occupa di condurre le principali operazioni di vendita: servizio, informazione tecnico commerciale e assistenza alla clientela all'interno in un negozio di commercio tradizionale o in un reparto di grande distribuzione specializzata. In particolare ha il compito di orientare e informare la clientela riguardo ai prodotti specifici. Può inoltre curare preventivi e ordini e ricevere la merce garantendo il corretto allestimento secondo criteri di esposizione e promozione indicati dalla direzione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nella GDO specializzata all'interno di reparti specializzati di ipermercati o di catene di grandi superfici specializzate, oppure in punti vendita di commercio tradizionale non alimentare come dipendente o collaboratore. Nei grossi punti vendita e negli ipermercati l'attività è fortemente standardizzata nel rifornimento scaffali e nella vendita specializzata presso banchi di specifici prodotti (telefonica, elettronica, ecc). Di contro, nei piccoli punti vendita l'Operatore vendita specializzato svolge anche funzioni di acquisto, gestione merci dal magazzino e operazioni di cassa.

#### Collocazione organizzativa

Negli ipermercati e nelle grandi superfici specializzate è assegnato ad un reparto specifico nel quale opera insieme ad altri addetti. Svolge il proprio lavoro alle dirette dipendenze del Capo reparto. Nei punti vendita tradizionali opera alle dipendenze del titolare/esercente come lavoratore dipendente, o anche in forma societaria o di collaborazione con forme di contratto atipiche.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5223 - Assistenti alle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.2 - Commessi delle vendite al minuto

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

47 - Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

### COMPETENZA

Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti di esercizi commerciali

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Categorie merceologiche  
Principi di customer satisfaction  
Procedura di gestione delle merci  
Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci

#### Abilità

Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare tecniche di definizione sconti  
Applicare tecniche di stesura preventivi

**COMPETENZA**

Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Categorie merceologiche  
 Procedura di gestione delle merci  
 Sistemi di prezzatura dei prodotti  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti

**Abilità**

Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
 Applicare modalità di registrazione entrata/uscita merci  
 Applicare tecniche di movimentazione merci  
 Applicare tecniche di stoccaggio merci  
 Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Utilizzare macchinari per carico/scarico merci  
 Utilizzare software gestione magazzino  
 Utilizzare strumenti di codificazione merci

**COMPETENZA**

Effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali di esercizi commerciali

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Categorie merceologiche  
 Elementi di igiene del lavoro  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Sistemi di prezzatura dei prodotti  
 Tecniche di scaffaling

**Abilità**

Applicare modalità di disposizione delle merci  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
 Applicare tecniche di movimentazione merci  
 Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali  
 Utilizzare strumenti per etichettare prezzi

**COMPETENZA**

Effettuare la vendita al cliente in esercizi commerciali

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
 Gamma di prodotti/servizi in vendita  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Sistemi di prezzatura dei prodotti  
 Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di controllo antifurto  
 Applicare procedure di gestione reclami  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
 Applicare tecniche di confezionamento merce  
 Applicare tecniche di dosatura merce  
 Applicare tecniche di gestione cassa  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche di presentazione prodotti  
 Applicare tecniche di vendita

## 17.7 LIBRAIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Libraio si occupa di condurre e coordinare tutte le attività di gestione di una libreria: l'acquisto, la consegna, l'inventario, la disposizione e la vendita dei prodotti del punto vendita di cui è responsabile. La finalità principale del suo operato è quella di garantire la realizzazione e lo sviluppo delle vendite a breve e a lunga scadenza attraverso una gestione accurata di risorse umane, economiche e di mezzi volta, oltre che dell'utile dell'attività commerciale, anche al raggiungimento della qualità del servizio e alla soddisfazione della clientela. Quella del libraio è dunque una professione che coniuga attività gestionali, commerciali e di marketing con una solida conoscenza del sistema editoriale e librario, intuito e curiosità per il mondo della cultura.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare come responsabile di negozio o come commesso di libreria.

#### Collocazione organizzativa

Può lavorare da solo o con uno o più addetti vendita generici e/o specializzati che coordina. In altri casi invece può fare riferimento, ad un titolare/direzione centrale terzi a cui deve rendere conto nelle attività di gestione e da cui apprende le strategie e modalità di conduzione del punto vendita.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5223 - Assistenti alle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.1.2 - Esercenti delle vendite al minuto

5.1.2.2 - Commessi delle vendite al minuto

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

476 - Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati

### COMPETENZA

Effettuare l'approvvigionamento delle merci in libreria

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore librario  
Elementi di contabilità commerciale  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di marketing  
Elementi di merceologia  
Elementi di tecnica commerciale  
Mercato dei distributori editoriali  
Normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini  
Normativa sui rifiuti e gli imballaggi  
Procedura di gestione delle merci  
Sistemi di codifica commerciale dei libri  
Tecniche dell'assortimento librario  
Tecniche di approvvigionamento prodotti

#### Abilità

Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
Applicare modalità di gestione degli assortimenti  
Applicare modalità di gestione delle scorte  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare procedure per l'inventario di magazzino  
Applicare tecniche di codifica commerciale dei libri  
Utilizzare software gestione magazzino

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione commerciale della libreria

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di contabilità aziendale  
 Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Elementi di gestione d'impresa  
 Elementi di marketing  
 Elementi di tecnica commerciale  
 Processi delle attività librarie

**Abilità**

Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
 Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
 Applicare tecniche di definizione prezzi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
 Utilizzare software gestione commerciale  
 Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione del personale della libreria

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione del lavoro in libreria  
 Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la promozione della libreria

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di marketing  
 Mercato editoriale  
 Normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Strategie di vendita  
 Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di organizzazione di eventi commerciali  
 Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di marketing operativo  
 Applicare tecniche di visual merchandising

**COMPETENZA**

Effettuare la vendita libri al cliente

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
 Gamma di prodotti/servizi in vendita  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Sistemi di prezzatura dei prodotti  
 Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di controllo antifurto  
 Applicare procedure di gestione reclami  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
 Applicare tecniche di confezionamento merce  
 Applicare tecniche di gestione cassa  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche di presentazione prodotti  
 Applicare tecniche di vendita

## 17.8 BANCONIERE DI PASTICCERIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Banconiere di pasticceria si occupa della vendita diretta dei prodotti da forno nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Il banconiere di pasticceria può anche svolgere l'attività di produzione sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. In genere si occupa però solo dei processi finali della lavorazione, come la farcitura.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso esercizi commerciali di piccole o medie dimensioni, pasticcerie e reparti prodotti da forno della GDO.

#### Collocazione organizzativa

Opera rispondendo, di solito, al Responsabile della pasticceria o al Capo reparto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5223 - Assistenti alle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.2 - Commessi delle vendite al minuto

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

56103 - Gelaterie e pasticcerie

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento del banco alimentare

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di igiene del lavoro  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di esposizione merce alimentare  
 Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti  
 Utilizzare attrezzature la conservazione degli alimenti

**COMPETENZA**

Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di scienze e tecnologie alimentari  
 Fisica  
 Ingredienti per pasticceria e gelateria  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processi di farcitura prodotti di pasticceria  
 Prodotti da forno  
 Tecniche di lavorazione pasticceria fresca e secca

**Abilità**

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Applicare tecniche di decorazione prodotti da pasticceria  
 Applicare tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria  
 Utilizzare dispositivi per la farcitura prodotti da forno  
 Utilizzare ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria  
 Utilizzare macchinari per lavorazione creme e farciture prodotti di pasticceria  
 Utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari

**COMPETENZA**

Effettuare la vendita dei prodotti alimentari

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di customer care  
 Merceologia alimentare  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Sistemi di prezzatura dei prodotti  
 Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare modalità di controllo antifurto  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
 Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
 Applicare tecniche di confezionamento merce  
 Applicare tecniche di presentazione prodotti  
 Applicare tecniche di vendita  
 Utilizzare dispositivi per la pesatura prodotti alimentari  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare

## 17.9 ADDETTO AL DISTRIBUTORE DI CARBURANTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto al distributore di carburanti, comunemente denominato benzinaio, si occupa del rifornimento e della manutenzione leggera dei veicoli.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso stazioni di servizio.

Collocazione organizzativa

Se opera presso grandi impianti di distribuzione di carburante si raccorda con i colleghi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5245 - Addetti ai distributori di carburanti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.6 - Addetti ai distributori di carburanti ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

473 - Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione in esercizi specializzati

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento di carburante

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Gamma di prodotti/servizi in vendita  
 Normativa sugli impianti di distribuzione di benzina  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Utilizzare il registratore di cassa  
 Utilizzare la pompa della benzina

### COMPETENZA

Effettuare l'approvvigionamento di carburante

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di idrocarburi e fluidi del sottosuolo  
 Normativa sugli impianti di distribuzione di benzina  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare procedure di stoccaggio benzina

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione leggera dei veicoli

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Accessori per auto  
 Componenti meccaniche ed elettriche dei veicoli  
 Normativa sugli impianti di distribuzione di benzina  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare tecniche di lavaggio veicoli  
 Applicare tecniche di sostituzione di componenti auto  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
 Utilizzare prodotti per il lavaggio veicoli  
 Utilizzare sistemi di lavaggio automatici



## 17.10 VENDITORE (AUTO-MOTO-CAMION)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Venditore (auto-moto-camion) si occupa della vendita di automobili, furgoni o veicoli utilitari, nuovi o d'occasione, moto e camion. Presenta agli acquirenti i modelli che corrispondono ai loro desideri e alle loro possibilità finanziarie, rilevandone qualità e vantaggi, consiglia, tratta e precisa le condizioni di vendita, si occupa della stipulazione del contratto e controlla la consegna del veicolo. Concorre a realizzare gli obiettivi di vendita per il canale di competenza (Vendite Nuovo o Vendite Usato) presentando il prodotto, gestendo la trattativa e definendo l'ordine.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera normalmente in un concessionario di una o più marche di veicoli dove gestisce la relazione con i clienti.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile vendita o al proprietario del concessionario.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5223 - Assistenti alle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.2 - Commessi delle vendite al minuto

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

451 - Commercio di autoveicoli

### COMPETENZA

Effettuare analisi di mercato nel settore dell'auto

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Mercato dell'auto

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Utilizzare software gestione di database

### COMPETENZA

Effettuare la vendita di un veicolo

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Metodi per il calcolo della redditività del veicolo  
Metodi per la definizione dei prezzi del veicolo  
Principi di customer care

#### Abilità

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure di registrazione contratti di vendita  
Applicare procedure per piani di finanziamento  
Applicare procedure trasmissione documenti per vendita auto  
Applicare tecniche di interazione col cliente

**COMPETENZA**

Fornire consulenza alla clientela nel settore vendita veicoli

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Accessori per auto  
Elementi di marketing  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Mercato dell'auto  
Principi di customer care  
Principi di customer satisfaction  
Tecniche di negoziazione  
Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di presentazione prodotti  
Applicare tecniche di valutazione di offerte  
Applicare tecniche di vendita

## 17.11 GROSSISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Grossista si configura come un intermediario all'interno del mercato dei rivenditori che acquistano beni finiti e li rivendono per trarne profitto. Il Grossista ha la finalità di vendere i prodotti acquistati ai dettaglianti (retailer), ad altri grossisti, o anche ad aziende di produzione o di servizi. In genere opera nel paese dell'acquirente, in un'area geografica non distante dalla sua sede operativa. Si occupa di acquistare discreti quantitativi di materiali e prodotti dai produttori, provvede allo stoccaggio dei medesimi, alla loro vendita e allo smistamento presso i propri clienti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nel mercato dei rivenditori. Può svolgere questa attività all'interno di organizzazioni appartenenti alle categorie merceologiche più svariate. Diversamente da altri intermediari (per esempio l'agente di commercio) il grossista compera per suo conto e a suo rischio.

#### Collocazione organizzativa

Opera spesso come lavoratore autonomo. L'esercizio di questa attività può implicare frequenti viaggi organizzare spostamenti e padroneggiare la lingua del paese di destinazione. Il canale dell'ingrosso costituisce anche un passaggio obbligato per la realizzazione di forme innovative di vendita, dalla vendita per corrispondenza, telematica, a quella effettuata a mezzo catalogo, così come di acquisto (global sourcing).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5221 - Esercenti delle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.1.1 - Esercenti delle vendite all'ingrosso

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

46 - Commercio all'ingrosso, escluso quello di autoveicoli e di motocicli

### COMPETENZA

Condurre le trattative di acquisto

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori  
 Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
 Elementi di contrattualistica fornitori  
 Elementi di contrattualistica internazionale  
 Inglese  
 Strumenti informatici per la gestione degli acquisti

#### Abilità

Applicare tecniche comparative della qualità dei prodotti/servizi offerti  
 Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori  
 Applicare tecniche di negoziazione  
 Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento

## COMPETENZA

Coordinare le operazioni di preparazione consegne, spedizione, ricevimento e stoccaggio merci assicurando la tracciabilità dei flussi

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio  
Normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini  
Normativa sui rifiuti e gli imballaggi  
Norme antinfortunistiche e di sicurezza nella gestione del magazzino  
Procedure di gestione scorte di magazzino  
Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci  
Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione

### Abilità

Applicare modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure amministrativo- contabili di registrazione dei flussi di magazzino  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare procedure per l'inventario di magazzino  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di stoccaggio merci  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare software per gestione spedizione e ricevimento merci

## COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio del processo di spedizione della merce

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Normativa doganale  
Normativa sui trasporti  
Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

### Abilità

Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
Applicare procedure di monitoraggio trasporto merci  
Utilizzare software per gestione spedizione e ricevimento merci

## COMPETENZA

Effettuare la vendita all'ingrosso

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di marketing  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Principi di customer care  
Sistemi di prezzatura dei prodotti  
Strategie di gestione del colloquio di vendita  
Strategie di vendita

### Abilità

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali  
Applicare modalità di stesura di offerte commerciali  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di definizione sconti  
Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di presentazione prodotti  
Applicare tecniche di vendita  
Applicare tecniche promozionali  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale

**COMPETENZA**

Effettuare ricerca e selezione fornitori

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Caratteristiche del mercato di riferimento  
Caratteristiche merceologiche dei prodotti di riferimento  
Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
E-marketing  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di pianificazione degli acquisti  
Fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based)  
Inglese  
Processo d'acquisto  
Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
Tecniche di marketing di acquisto

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di ricerca su internet  
Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)  
Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)

## 17.12 MANAGER DI DISTRETTO COMMERCIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Manager di distretto commerciale si occupa della gestione di un distretto del commercio (urbano o diffuso) ed è il responsabile del coordinamento e dell'attuazione delle politiche commerciali e promozionali sul territorio del distretto. Le sue attività sono rivolte a definire le strategie di sviluppo economico e di riqualificazione urbana del distretto, nonché ad individuare gli strumenti e le azioni più adatte alla loro attuazione. Organizza e coordina le risorse assegnate creando un collegamento tra gli interessi di tutti i soggetti del partenariato: amministrazioni comunali, associazioni imprenditoriali, imprese, proprietà immobiliari, consumatori ed altri soggetti no profit.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera per il soggetto giuridico individuato dal partenariato pubblico-privato come riferimento amministrativo e gestionale per il governo del distretto. Per distretto del commercio si intende un ambito territoriale di livello infracomunale, comunale o sovracomunale nel quale i cittadini, le imprese e le formazioni sociali liberamente aggregate sono in grado di fare del commercio il fattore di integrazione e valorizzazione di tutte le risorse di cui dispone il territorio, per accrescere l'attività, rigenerare il tessuto urbano e sostenere la competitività delle sue polarità commerciali.

#### Collocazione organizzativa

Interagisce con i portatori di interesse del distretto (amministrazioni comunali, associazioni imprenditoriali, imprese, proprietà immobiliari, consumatori, ecc...) per la definizione delle strategie di promozione, di marketing, di riqualificazione dell'ambiente urbano e per la definizione e la gestione di attività e servizi dell'area commerciale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1420 - Dirigenti nel commercio all'ingrosso e al dettaglio

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.2.4 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel commercio

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

471 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi strategica del mercato/territorio di riferimento e formulare ipotesi di obiettivi di sviluppo a lungo termine

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Analisi di bilancio  
Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di diritto commerciale  
Elementi di marketing  
Elementi di marketing culturale  
Elementi di pianificazione del territorio (mobilità)  
Elementi di sociologia dei consumi  
Elementi di urbanistica  
Marketing territoriale

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di rilevazione customer satisfaction  
Applicare tecniche per analisi domanda e offerta di mobilità  
Utilizzare strumenti di valutazione della qualità dell'ambiente urbano (arredo urbano, visual merchandising)

**COMPETENZA**

Effettuare la pianificazione delle attività/servizi del distretto commerciale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
Elementi di controllo di gestione  
Tecniche di business plan  
Tecniche di pianificazione attività

**Abilità**

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare modelli di pianificazione economico-finanziaria  
Applicare tecniche di pianificazione degli acquisti

**COMPETENZA**

Sviluppare il partenariato del distretto commerciale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Analisi e lettura del territorio  
Elementi di comunicazione pubblica  
Marketing territoriale  
Tecniche di fundraising

**Abilità**

Applicare metodi di selezione di stakeholder  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche ricerca sponsor Interpretare le attese dei soggetti del Partenariato

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione delle attività/servizi del distretto commerciale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
Stili di leadership  
Tecniche di analisi dei fabbisogni  
Tecniche di comunicazione  
Tecniche di negoziazione  
Tecniche di Team Building

**Abilità**

Applicare metodologie di lavoro per obiettivi  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di time management  
Proporre e illustrare le ipotesi di sviluppo  
Utilizzare tecniche di mediazione

**COMPETENZA**

Effettuare il monitoraggio/valutazione delle attività/servizi realizzati nel distretto commerciale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di project management  
Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi e diffusione dei dati  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività del distretto  
Redigere la relazione annuale sui risultati del Piano Master  
Utilizzare modelli standard per redigere report analisi dati

## 17.13 FIORISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Fiorista si occupa di condurre e coordinare tutte le attività di gestione di un negozio/punto vendita/reparto specializzato di prodotti e servizi floreali; si occupa dell'acquisto, la consegna, l'inventario, la conservazione, la manutenzione, la disposizione, la progettazione, la preparazione e la vendita dei prodotti floreali. E' in grado di valutare i bisogni del cliente e di progettare la realizzazione floreale più indicata, curando anche i servizi connessi. Realizza i prodotti floreali, ne cura l'allestimento/messa in opera anche presso il domicilio del cliente o il luogo di cerimonie ed eventi. Svolge la gestione del negozio/punto vendita occupandosi dell'aspetto economico-finanziario, del personale, della qualità del servizio, della soddisfazione della clientela, dell'immagine e della comunicazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare come titolare di negozio/azienda di una propria attività, può svolgere la gestione di un punto vendita per conto terzi, anche in franchising, o può operare in reparti specializzati di strutture commerciali, tipicamente di dimensioni medie e grandi.

#### Collocazione organizzativa

La Collocazione organizzativa dipende dalle dimensioni e dalla organizzazione aziendale. Nel caso di cerimonie ed eventi interagisce con altri profili professionali per e con i quali progetta e realizza i suoi interventi (responsabili di strutture ricettive e aggregative, stilisti, acconciatori, ristoratori, creativi e artisti, architetti, paesaggisti, fotografi, sarti, ecc.). Nella gestione di un negozio/punto vendita si relaziona con consulenti esterni per gli aspetti gestionali (commercialisti, consulenti del lavoro ecc...) e gli aspetti di promozione e comunicazione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5223 - Assistenti alle vendite

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.1.2 - Esercenti delle vendite al minuto

5.1.2.2 - Commessi delle vendite al minuto

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

47761 - Commercio al dettaglio di fiori e piante

### COMPETENZA

Effettuare la gestione di esercizi commerciali

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio

#### Abilità

Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
Utilizzare software gestione commerciale  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione



**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento del personale di esercizi commerciali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione del lavoro nel punto vendita  
 Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di organizzazione di eventi commerciali  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare gli approvvigionamenti di prodotti floreali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
 Elementi di contabilità commerciale  
 Elementi di contrattualistica fornitori  
 Elementi di merceologia  
 Elementi di pianificazione degli acquisti  
 Mercati dei prodotti floreali

**Abilità**

Applicare procedure di approvvigionamento  
 Applicare tecniche di assortimento del negozio di fiorista  
 Applicare tecniche di budgeting

**COMPETENZA**

Effettuare la promozione del punto vendita di prodotti e servizi floreali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Calendario eventi e ricorrenze  
 Canali e strumenti per la promozione tramite internet  
 Comunicazione multimediale  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Strategie di vendita  
 Tecniche di visual merchandising  
 Tecniche promozionali  
 Tendenze del mercato floreale  
 Tradizioni del mercato locale

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di marketing operativo  
 Applicare tecniche di organizzazione di eventi commerciali  
 Applicare tecniche di promozione tramite internet  
 Applicare tecniche di visual merchandising  
 Applicare tecniche promozionali

**COMPETENZA**

Effettuare la conservazione e la manutenzione dei prodotti floreali

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di botanica  
 Elementi di fitofarmacologia  
 Elementi di fitopatologia  
 Elementi di igiene e HACCP  
 Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

**Abilità**

Applicare tecniche di conservazione di fiori e piante  
 Applicare tecniche di fitofarmacologia  
 Applicare tecniche di manutenzione di fiori e piante  
 Applicare tecniche di pulizia dei fiori

## COMPETENZA

Realizzare e vendere prodotti e servizi floreali

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di botanica  
Normativa sull'occupazione commerciale di aree pubbliche  
Teoria del colore  
Teoria della composizione floreale  
Terminologia specifica in lingua inglese  
Terminologia specifica in lingua tedesca  
Tipologie di imballaggio e di packaging

### Abilità

Applicare i principi della teoria del colore alla composizione floreale  
Applicare tecniche di assemblaggio di elementi vegetali e non  
Applicare tecniche di composizione di piante decorativa moderna  
Applicare tecniche di ferrettatura  
Applicare tecniche di fissaggio  
Applicare tecniche di preparazione e utilizzo dei contenitori per fiori  
Applicare tecniche di realizzazione di composizioni con piante  
Applicare tecniche di realizzazione di composizioni funebri  
Applicare tecniche di realizzazione di composizioni in contenitore  
Applicare tecniche di realizzazione di mazzi e composizioni in contenitore con successive trasformazioni graduali  
Applicare tecniche di trattamento, personalizzazione e antichizzazione di superfici e oggetti  
Applicare tecniche di utilizzo della spugna per le composizioni floreali  
Applicare tecniche di valorizzazione di una sola pianta

## COMPETENZA

Ideare e realizzare progetti floreali per cerimonie ed eventi

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Fondamenti di arte funeraria  
Fondamenti di arte nuziale  
Profili professionali per cerimonie ed eventi  
Stili architettonici  
Teoria del colore  
Teoria della composizione floreale  
Tipologia di eventi e cerimonie

### Abilità

Applicare tecniche di addobbo dei tavoli dei ricevimenti  
Applicare tecniche di decorazione degli abiti  
Applicare tecniche di decorazione dell'acconciatura  
Applicare tecniche di decorazione delle auto  
Applicare tecniche di ideazione e gestione di un progetto floreale  
Applicare tecniche di presentazione multimediale dei progetti floreali  
Applicare tecniche di realizzazione della corona dell'Avvento  
Applicare tecniche di realizzazione dell'albero di Natale  
Applicare tecniche di realizzazione di ambienti con fiori e piante  
Applicare tecniche di realizzazione di composizioni funebri  
Applicare tecniche di realizzazione di festoni  
Applicare tecniche di realizzazione di strutture con materiali vegetali e non vegetali  
Applicare tecniche di realizzazione di texture con materiali vegetali e non vegetali  
Applicare tecniche di realizzazione di trionfi con frutta e verdura  
Applicare tecniche di utilizzo di software di progettazione floreale

## 17.14 VETRINISTA - VISUAL MERCHANDISER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Vetrinista (o il Visual merchandiser) allestisce le vetrine del punto vendita e l'interno dei negozi cercando di valorizzare i prodotti e presentarli in modo tale da attirare l'attenzione della clientela. Il Vetrinista è anche specializzato nella realizzazione della disposizione di elementi in vetrine, negozi ed aree espositive, organizzandone il materiale necessario all'allestimento. Seguendo il progetto, dispone i prodotti e gli elementi decorativi nel modo più efficace. Per la sua attività utilizza attrezzi per il montaggio e l'allestimento. Possono allargare il loro campo d'azione oltre l'allestimento di vetrine e negozi, occupandosi di sfilate di moda, fiere, esposizioni e arredo di spazi pubblici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in negozi, grandi magazzini, centri commerciali e aziende che si occupano di allestimenti.

#### Collocazione organizzativa

Svolge la sua attività in autonomia, in alcune organizzazioni di medio-grandi dimensioni risponde al Merchandiser o al Responsabile di negozio, collaborando con gli Addetti alle vendite.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5249 - Professioni nelle attività commerciali non classificate altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.3.3 - Vetrinisti e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Allestire gli spazi interni del punto vendita

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione visiva  
Sistema distributivo  
Strumenti di diffusione  
Tecniche di reportistica  
Tecniche di visual merchandising

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi degli spazi e della location  
Applicare tecniche di analisi dei prodotti  
Applicare tecniche di analisi dell'allestimento vetrine  
Applicare tecniche di redazione di report  
Applicare tecniche di visual merchandising  
Utilizzare metodologie di progettazione di un allestimento

### COMPETENZA

Allestire una vetrina

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di analisi tendenze di mercato  
Elementi di comunicazione visiva  
Elementi di grafica pubblicitaria  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di marketing  
Elementi di merceologia  
Elementi di psicologia della vendita  
Programmi di grafica  
Tecniche espositive

#### Abilità

Applicare criteri di analisi della location della vetrina  
Applicare procedure di monitoraggio della clientela  
Applicare tecniche di esposizione merce  
Applicare tecniche di esposizione prodotti  
Applicare tecniche di manutenzione degli allestimenti  
Realizzare campioni espositivi  
Selezionare il materiale necessario all'esposizione  
Verificare il materiale a disposizione per l'esecuzione dell'allestimento  
Verificare l'illuminazione dell'area espositiva

## 17.15 OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore call center outbound si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center, ovvero in quel luogo dove vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico (help-desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti. L'Operatore call center outbound è specializzato nello stabilire un primo contatto con il cliente per mezzo di telefono, tecnologie web e sistemi di comunicazione integrata, e si occupa di: telemarketing, ricerche di mercato, sondaggi, promozione, inviti ad eventi o recupero crediti. Prevalentemente impiegata nelle vendite per telefono e, talvolta, nei sondaggi di mercato e di opinione, la principale finalità di questa profilo professionale è acquisire nuovi clienti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing ed è basato sull'uso integrato di telefono, computer ed Internet.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento al Team leader del call center.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4223 - Operatori di centrali telefoniche

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.2.5 - Venditori a domicilio, a distanza e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

822 - Attività dei call center

### COMPETENZA

Effettuare interviste telefoniche

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Etica e deontologia della comunicazione  
Inglese  
Normativa sulle comunicazioni elettroniche  
Principi di customer care  
Principi di customer satisfaction  
Struttura organizzativa di un call center  
Tecniche di intervista

#### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Applicare tecniche di intervista di mercato  
Utilizzare software conduzione di interviste di mercato  
Utilizzare software gestione attività di call center  
Utilizzare software posta elettronica

**COMPETENZA**

Effettuare vendite e promozioni tramite servizio di call center

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Etica e deontologia della comunicazione  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Inglese  
Normativa sul contratto di compravendita  
Normativa sulle comunicazioni elettroniche  
Principi di customer care  
Principi di customer satisfaction  
Struttura organizzativa di un call center

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Applicare tecniche di Direct Marketing  
Applicare tecniche di vendita  
Utilizzare tecniche di telemarketing  
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita  
Utilizzare software gestione attività di call center  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini

## 17.16 COORDINATORE PUNTI VENDITA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Coordinatore punti vendita si occupa di gestire il controllo, la verifica, il fatturato dei diversi punti vendita; può mettere a punto anche strategie commerciali adeguate ai diversi punti vendita/territori al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi commerciali assegnati alla sua area di competenza, suddividendoli per il numero di punti vendita/filiali che coordina. Si definisce come un tramite organizzativo, di comunicazione e di gestione del personale fra la direzione commerciale/marketing/vendite dell'azienda e i punti vendita dislocati sul territorio di un'area geografica più o meno estesa (provinciale, regionale, nazionale). Si preoccupa inoltre di organizzare il lavoro della rete commerciale. Eventualmente partecipa direttamente a vendite importanti o all'affiancamento dei venditori meno esperti. Si interessa anche alle statistiche di vendita e della formazione del personale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera generalmente nell'ambito dell'area commerciale di imprese medio grandi, in quanto nel caso in cui le dimensioni dell'azienda siano ridotte, il suo operato è assimilato direttamente al Direttore commerciale/vendite stesso. Il processo di lavoro in cui interviene principalmente è quindi la gestione dei punti vendita di prodotti/servizi.

#### Collocazione organizzativa

In genere si riferisce gerarchicamente al Direttore commerciale/vendite con cui si interfaccia per prendere atto delle direttive dell'azienda e degli obiettivi commerciali in modo da saperne declinare l'attuazione in piani operativi-azioni per i punti vendita; si può relazionare anche con la funzione marketing per la definizione delle strategie di vendita, i canali distributivi, i prezzi, ecc. Infine interagisce direttamente, coordinandole, con le risorse umane addette nei diversi punti vendita a più livelli. L'ampiezza e la vastità delle attività da presidiare dipendono dalle caratteristiche dimensionali, organizzative, di prodotto e di mercato dell'impresa per cui opera. Il tratto comune è la gestione dei processi di vendita e sviluppo dei punti vendita secondo strategie in linea con la direzione generale dell'azienda, coordinando uomini e mezzi dedicati allo scopo, con forte orientamento ai risultati.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 - Agenti commerciali non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.4.1 - Spedizionieri e tecnici della distribuzione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

47 - Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

### COMPETENZA

Effettuare il controllo delle performance dei punti vendita

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di marketing  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Principi di customer care  
Sistemi di incentivazione al lavoro

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita

**COMPETENZA**

Effettuare la definizione di obiettivi e strategie per i punti vendita

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Canali di distribuzione del prodotto/servizio in vendita  
Elementi di budgeting  
Elementi di marketing  
Elementi di merceologia  
Strategie di vendita  
Tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi

**Abilità**

Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche promozionali  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione delle risorse dei punti vendita

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Organizzazione del lavoro nel punto vendita  
Sistema distributivo  
Stili di leadership  
Tecniche di Team Building

**Abilità**

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di time management

## 17.17 PROMOTER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Promoter si inserisce nel processo di merchandising operativo sul punto vendita finalizzato a promuovere prodotti e servizi. Il prodotto/servizio può variare a seconda della tipologia dell'azienda che ha commissionato la promozione (food, no food, prodotti di largo consumo, o ad alto contenuto tecnologico, servizi base o specializzati, prodotti tipici e/o tradizionali, ecc). Il Promoter presenta e promuove il prodotto/servizio mettendone in risalto gli aspetti tecnici e commerciali, al fine di invitare il cliente all'acquisto. Si occupa anche di curare l'aspetto espositivo all'interno dello spazio di vendita, mediante materiali promozionali, identificativi dell'azienda e dei prodotti/servizi in oggetto. Si tratta normalmente di stand, banchetti, isole promozionali personalizzate all'interno di centri commerciali, fiere, convegni o anche di punti vendita del prodotto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Commercio tradizionale, grande distribuzione organizzata e specializzata, altri canali distributivi, eventi pubblici e privati di aggregazione (fiere, convegni, ecc).

#### Collocazione organizzativa

Il Promoter opera all'interno di agenzie di promozione che si occupano della selezione e talvolta anche della formazione della stessa (marketing relazionale – caratteristiche del prodotto e dell'azienda promotrice). Il suo diretto referente in agenzia è il Responsabile addetto alla pianificazione e alla gestione delle risorse (addetto al planning) che verifica che il servizio sia erogato secondo le modalità indicate dal cliente (orario di presidio, luogo di presidio, divisa, ecc).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5242 - Dimostratori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.1.3.2 - Dimostratori e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare la messa in opera dello spazio promozionale

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merchandising  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Tecniche promozionali

#### Abilità

Applicare tecniche di esposizione merce  
Applicare tecniche di presentazione prodotti

### COMPETENZA

Effettuare la presentazione di un prodotto/servizio al cliente/utente

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di customer care  
Elementi di legislazione regionale e comunitaria in materia di certificazioni e marchi  
Elementi di storia e cultura e costume territoriale  
Gamma di prodotti/servizi in vendita prodotti/servizi del territorio  
Tecniche promozionali

#### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di presentazione prodotti



## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 17.C.1 EFFETTUARE LA COMMERCIALIZZAZIONE DI ERBORISTERIA SALUTARE

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività orientate alla vendita dei prodotti preconfezionati di erboristeria salutare. Questa competenza racchiude una serie di conoscenze e abilità riguardanti la gestione dell'attività commerciale che va dall'approvvigionamento delle merci alla vendita dei prodotti con una particolare attenzione allo sviluppo delle tecniche di customer care.

#### COMPETENZA

Effettuare la commercializzazione dei prodotti di erboristeria salutare

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
 Elementi di contabilità commerciale  
 Elementi di contrattualistica fornitori  
 Elementi di merceologia  
 Elementi di fisiologia  
 Elementi di tecnica commerciale  
 Caratteristiche e proprietà delle piante officinali  
 Normativa sull'attività dell'erborista  
 Normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini  
 Normativa sui rifiuti e gli imballaggi  
 Procedura di gestione delle merci  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti  
 Elementi di customer care

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
 Applicare metodi stoccaggio dei prodotti  
 Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
 Applicare modalità di gestione degli assortimenti  
 Applicare modalità di gestione delle scorte  
 Applicare procedure di gestione degli ordini  
 Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
 Applicare procedure per l'approvvigionamento  
 Applicare procedure per l'inventario di magazzino  
 Utilizzare software e gestione magazzino  
 Applicare tecniche di interazione col cliente  
 Applicare tecniche di vendita

## 17.C.2 EFFETTUARE LA VENDITA DI UN PRODOTTO/SERVIZIO A DOMICILIO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Si tratta di una competenza agita nel settore commerciale delle vendite con specifico riferimento alle forme di vendita (di differenti tipologie di prodotto) realizzate presso il domicilio del cliente.

### COMPETENZA

Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Tecniche di presentazione prodotti/servizi a domicilio  
Tecniche di vendita  
Elementi di contrattualistica  
Caratteristiche degli ambienti domestici  
Comunicazione empatica  
Tecniche di pianificazione delle attività

#### Abilità

Applicare tecniche di presentazione prodotti  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di gestione delle obiezioni  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Interpretare le richieste del cliente  
Utilizzare tecniche di comunicazione assertiva  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 18. SERVIZI TURISTICI

## PROFILI PROFESSIONALI

### 18.1 BARISTA-BARMAN

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Barista si occupa della preparazione di caffè, cappuccini, bevande e piatti caldi e freddi e di servire la clientela sia al banco sia ai tavoli. Normalmente viene detto Barman, invece, il professionista specializzato nelle miscele delle bevande o nelle preparazioni gastronomiche, con un'approfondita conoscenza merceologica. Le sue mansioni dipendono dalle dimensioni del locale, dalla sua tipologia e dal personale impiegato. Può essere, quindi, semplicemente colui che sta al banco oppure colui che si occupa anche della cassa, del servizio ai tavoli, degli acquisti e del controllo delle forniture, dell'organizzazione del lavoro nelle varie fasi della giornata, della pulizia del locale, ecc..

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Il Barista può gestire un negozio di proprietà oppure lavorare presso bar, caffè, locali gestiti da altri e in strutture turistico-ricettive. Il Barman qualificato lavora in strutture di prestigio collegate per lo più con i settori del turismo: grandi alberghi, villaggi, navi da crociera, discoteche, american bar e serve una clientela selezionata.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5132 - Baristi

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.2.4 - Baristi e professioni assimilate

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

563 - Bar e altri esercizi simili senza cucina

#### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento delle forniture da bar

##### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Caffetteria  
Mercato della ristorazione  
Modalità di conservazione di prodotti da bar  
Prodotti da bar  
Tipologia di bevande  
Vini, distillati, liquori

##### Abilità

Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)  
Applicare procedure di controllo ordini  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di conservazione delle bevande  
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
Applicare tecniche di pianificazione del comparto beverage  
Applicare tecniche di valutazione di offerte  
Utilizzare strumenti per la conservazione delle bevande



440

**COMPETENZA**

Effettuare il servizio bar

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Caffetteria  
 Macchinari da bar  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Prodotti da bar  
 Ricette per preparazione bevande  
 Ricette per preparazione snack e menù rapidi  
 Terminologia specifica in lingua straniera  
 Tipologia di bevande

**Abilità**

Applicare modalità per la riscossione del conto (ristorazione)  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
 Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche  
 Applicare tecniche per servire cibi e bevande

**COMPETENZA**

Effettuare l'allestimento del banco e della sala bar

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Macchinari da bar  
 Organizzazione servizio bar  
 Utensili per la preparazione dei cibi  
 Utensili per la preparazione di bevande

**Abilità**

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di avvio macchine bar  
 Applicare tecniche di allestimento banconi bar  
 Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

**COMPETENZA**

Preparare i servizi bar

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Caffetteria  
 Elementi di enologia  
 Elementi di gastronomia  
 Organizzazione servizio bar  
 Prodotti da bar  
 Ricette per preparazione bevande  
 Ricette per preparazione snack e menù rapidi  
 Tipologia di bevande

**Abilità**

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di avvio macchine bar  
 Applicare tecniche di allestimento banconi bar  
 Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande  
 Applicare tecniche di preparazione delle bevande  
 Applicare tecniche di preparazione snack e menù rapidi  
 Applicare tecniche di pulitura ingredienti alimentari  
 Utilizzare macchinari da bar  
 Utilizzare macchinari per la conservazione di cibi e bevande  
 Utilizzare strumenti preparazione bevande

**COMPETENZA**

Intrattenere il cliente

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Comunicazione empatica  
 Elementi di psicologia della comunicazione  
 Tecniche di comunicazione  
 Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela

## 18.2 CAMERIERE NELLA RISTORAZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Cameriere nella ristorazione svolge mansioni di servizio alla clientela nei locali pubblici (bar, alberghi e ristoranti). Accoglie i clienti, raccoglie le ordinazioni informandoli sulle portate del menù e sui vini che meglio le accompagnano; comunica le ordinazioni alla cucina, assicurandosi della corretta e tempestiva evasione degli ordini; porta al tavolo i cibi e le bevande secondo l'ordine della comanda, apparecchia e sparecchia i tavoli; consegna il conto ai clienti occupandosi, se necessario, di riscuotere il corrispettivo dovuto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nel comparto della ristorazione (ristoranti, mense e pizzerie) e nel comparto turistico ricettivo (alberghi, residence, campeggi).

#### Collocazione organizzativa

Nei locali di piccola dimensione, il cameriere si rapporta principalmente con il titolare, che organizza tutti i servizi, con il cuoco e con gli altri camerieri. Nelle grandi realtà organizzative il cameriere interagisce anche con il maitre e con il direttore del ristorante.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5131 - Camerieri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.2.3 - Camerieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

561 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile

### COMPETENZA

Effettuare il servizio ai tavoli

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di culinaria  
Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Organizzazione servizi di ristorazione  
Vini, distillati, liquori

#### Abilità

Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande  
Applicare modalità di somministrazione dei vini  
Applicare modalità per la riscossione del conto (ristorazione)  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare regole del servizio di sala  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche  
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli  
Applicare tecniche per servire cibi e bevande  
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini  
Utilizzare strumenti per servire le pietanze  
Utilizzare strumenti per tagliare le pietanze

**COMPETENZA**

Effettuare l'allestimento di sala e tavoli per ristorante

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Criteri di allestimento della sala ristorante  
Criteri di mise en place dei tavoli  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche di allestimento buffet  
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli

**COMPETENZA**

Intrattenere il cliente

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Comunicazione empatica  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Tecniche di comunicazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

## 18.3 CHEF - CUOCO

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Chef, in accordo con il proprietario/gestore del ristorante definisce il tipo di menu, gli abbinamenti, lo stile e organizza e sovrintende le cucine affinché cuochi e aiuto cuochi lavorino per realizzarlo. Soprattutto se presta servizio in aziende di alta categoria o di grandi dimensioni, svolge compiti di tipo esclusivamente ideativo e organizzativo; quando invece il ristorante è piccolo, lo Chef svolge anche la funzione di Cuoco, occupandosi personalmente della preparazione e della cottura dei cibi. Lo Chef/Cuoco si occupa quindi della gestione della cucina in tutti i suoi aspetti, dalla scelta delle materie prime alla preparazione e presentazione dei piatti, all'organizzazione del lavoro.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lo Chef/Cuoco può lavorare in un ristorante, in una struttura turistico-ricettiva, nella cucina di una grande impresa di ristorazione, o in una agenzia di catering.

#### Collocazione organizzativa

Si rapporta con il proprietario/gestore del ristorante o dell'albergo, con il personale di sala (maitre, chef de rang, camerieri) in modo variabile a seconda delle diverse realtà organizzative.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3434 - Chef  
5120 - Cuochi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

561 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento delle forniture per un ristorante

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Elementi di gestione dei servizi di ristorazione  
Mercato della ristorazione  
Merceologia alimentare  
Modalità di conservazione dei cibi  
Standard di qualità dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)  
Applicare procedure di controllo ordini  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
Applicare tecniche di valutazione di offerte



**COMPETENZA**

Effettuare la conservazione degli alimenti di cucina

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
 Metodologie di controllo dei prodotti alimentari  
 Modalità di conservazione dei cibi  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processi di cottura degli alimenti  
 Processi di stoccaggio degli alimenti  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari

**Abilità**

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di conservazione delle bevande

**COMPETENZA**

Effettuare la predisposizione del menù di un ristorante

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
 Elementi di dietologia  
 Elementi di enologia  
 Elementi di gastronomia  
 Elementi di scienze dell'alimentazione  
 Mercato della ristorazione  
 Merceologia alimentare  
 Organizzazione della cucina  
 Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale  
 Tecnologie per la preparazione dei cibi  
 Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari  
 Applicare criteri di selezione di ricette alimentari  
 Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande  
 Applicare criteri per la definizione di menu

**COMPETENZA**

Effettuare la preparazione di un piatto

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
 Elementi di scienze dell'alimentazione  
 Merceologia alimentare  
 Modalità di conservazione dei cibi  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Organizzazione della cucina  
 Processi di cottura degli alimenti  
 Processi di preparazione di piatti  
 Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale  
 Tecnologie per la preparazione dei cibi  
 Utensili per la preparazione dei cibi  
 Nozioni su allergeni e celiachia

**Abilità**

Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti  
 Applicare criteri di scelta degli ingredienti  
 Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare tecniche di cottura dei cibi  
 Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari  
 Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi  
 Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi  
 Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi  
 Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)

**COMPETENZA**

Effettuare la presentazione di un piatto

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Criteri di mise en place dei tavoli  
Ingredienti per la decorazione di piatti  
Materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc)  
Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale

**Abilità**

Applicare criteri di scelta degli ingredienti  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande  
Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari  
Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi

## 18.4 SOMMELIER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Sommelier assicura la scelta e il servizio delle bevande, in particolare dei vini, in aziende ristorative, turistico ricettive ed enoteche. E' responsabile della cantina e del budget relativo alla gestione del suo settore; cura i rapporti con i responsabili della cucina, scegliendo le bevande in funzione del tipo di menu, della clientela e della categoria dell'azienda di ristorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora presso enoteche, ristoranti, società di catering e ristorazione, strutture turistico ricettive con servizio ristorante, villaggi turistici di grandi dimensioni, winebar. Più raramente può essere impegnato presso supermercati e ipermercati e aziende vitivinicole.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7515 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e bevande

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.2.3 - Camerieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

561 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento della cantina

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Mercato del vino  
Mercato della ristorazione  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa vitivinicola  
Vini, distillati, liquori

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare metodi per la degustazione dei vini  
Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)  
Applicare procedure di controllo ordini  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di conservazione delle bevande  
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
Applicare tecniche di pianificazione del comparto beverage  
Applicare tecniche di valutazione di offerte

### COMPETENZA

Effettuare la vendita di vini e alcolici

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di enologia  
Mercato della ristorazione  
Normativa sulla mescolta/somministrazione alcolici

#### Abilità

Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande  
Applicare metodi per la degustazione dei vini  
Applicare modalità di somministrazione dei vini  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare regole del servizio di sala  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche  
Applicare tecniche di vendita  
Applicare tecniche per servire cibi e bevande

**COMPETENZA**

Predisporre la carta dei vini

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Mercato del vino  
Terminologia tecnica in lingua straniera  
Vini, distillati, liquori

**Abilità**

Applicare criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche  
Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande  
Applicare metodi per la degustazione dei vini

**COMPETENZA**

Intrattenere il cliente

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Comunicazione empatica  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Tecniche di comunicazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

## 18.5 RESPONSABILE DI SALA (MAITRE)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile di sala (Maitre) assicura il funzionamento del servizio di ristorazione. Si occupa dell'aspetto estetico della sala, della dotazione degli arredi e degli addobbi; dirige e controlla il lavoro dei camerieri di sala; coordina il servizio di sala con i carichi di lavoro della cucina, cercando di ottimizzare il servizio; si occupa dell'accoglienza dei clienti e presenta il menù e la carta dei vini. Consiglia i clienti sulle scelte e raccoglie eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Responsabile di sala lavora all'interno di aziende ristorative e turistico ricettive di dimensioni medio-grandi.

#### Collocazione organizzativa

Lavora in sala, coordinando e controllando i camerieri di sala. Si rapporta con il reparto di cucina particolarmente con il cuoco. Collabora con il direttore e con il responsabile del servizio di ristorazione, da cui riceve le indicazioni per lo standard qualitativo del servizio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5131 - Camerieri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.2.3 - Camerieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

561 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento dei servizi di sala ristorante

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Elementi di gestione dei servizi di ristorazione  
Normativa servizi di ristorazione  
Organizzazione servizi di ristorazione  
Tecniche del servizio di sala

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di controllo qualità delle strutture di ristorazione  
Applicare regole del servizio di sala  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)

### COMPETENZA

Effettuare l'accoglienza del cliente di un ristorante (presentazione del menù e della carta dei vini)

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Elementi di gestione dei servizi di ristorazione  
Mercato del vino  
Mercato della ristorazione

#### Abilità

Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande  
Applicare modalità di somministrazione dei vini  
Applicare modalità per la riscossione del conto (ristorazione)  
Applicare regole del servizio di sala  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)  
Applicare tecniche per servire cibi e bevande  
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini

**COMPETENZA**

Effettuare l'allestimento di sala e tavoli per ristorante

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Criteri di allestimento della sala ristorante  
Criteri di mise en place dei tavoli  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche di allestimento buffet  
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli

**COMPETENZA**

Intrattenere il cliente

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Comunicazione empatica  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Tecniche di comunicazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

## 18.6 COORDINATORE DEL SERVIZIO AI PIANI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Coordinatore del servizio ai piani garantisce l'organizzazione del servizio di alloggio al piano. Organizza e coordina l'attività del personale addetto ai piani che si occupa del ripristino e pulizia delle camere, dei saloni e delle aree comuni; controlla che il lavoro venga svolto secondo gli standard definiti; gestisce gli stock di competenza (biancheria, prodotti per il minibar, prodotti per la pulizia).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno delle strutture alberghiere.

#### Collocazione organizzativa

Coordina e controlla il lavoro del personale addetto ai piani (camerieri ai piani e facchini). Si rapporta al responsabile del ricevimento e al Direttore dell'albergo (nel caso di aziende molto strutturate, al Room division manager)

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5131 - Camerieri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.2.3 - Camerieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

551 - Alberghi e strutture simili

### COMPETENZA

Effettuare la gestione degli stock di biancheria, materiali per le pulizie, prodotti per il frigobar

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale  
Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri  
Tecnica alberghiera

#### Abilità

Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci

### COMPETENZA

Organizzare il lavoro del personale ai piani

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnica alberghiera

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi  
Applicare procedure per il controllo delle pulizie ai piani  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 18.7 PORTIERE D'ALBERGO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Portiere d'albergo espleta le procedure di accoglienza e prima informazione dei clienti in assenza del personale preposto al ricevimento. Accoglie i clienti che arrivano in albergo in orario notturno, occupandosi della prima informazione, delle procedure di check-in e check-out e, in generale, di tutte le richieste che il cliente può formulare durante il soggiorno, predisponendo quanto necessario alla sua soddisfazione. Fornisce assistenza alla clientela e garantisce la sorveglianza notturna, controllando i movimenti in entrata e in uscita e intervenendo, in caso di necessità, secondo le procedure definite all'interno della struttura.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora nelle strutture alberghiere.

Collocazione organizzativa

Lavora all'interno della hall, in genere da solo o con il supporto dei facchini (in genere nelle strutture di grandi dimensioni).

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 3

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4224 - Portieri d'albergo

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.2.2 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

551 - Alberghi e strutture simili

### COMPETENZA

Effettuare la vigilanza interna della struttura alberghiera durante l'orario notturno

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Norme di primo soccorso  
Sistemi d'allarme

#### Abilità

Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza  
Applicare procedure di custodia valori  
Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme  
Applicare procedure servizio sveglia  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di primo soccorso

### COMPETENZA

Effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa in materia di tutela della Privacy  
Organizzazione alberghiera  
Principi di customer care  
Seconda lingua straniera  
Tecnica alberghiera  
Tecniche di prenotazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

#### Abilità

Applicare procedure di custodia valori  
Applicare procedure di gestione pagamenti  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni alberghiere  
Utilizzare software gestione delle prenotazioni



## 18.8 DIRETTORE D'ALBERGO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Direttore d'albergo dirige e gestisce l'azienda alberghiera. In accordo con la proprietà definisce e implementa le politiche commerciali, si occupa dell'attività di comunicazione e marketing della struttura, organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, assicurando l'erogazione del servizio nel rispetto degli standard di qualità definiti; gestisce l'azienda alberghiera secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità nel rispetto della normativa di riferimento.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno di aziende alberghiere. Nei casi di aziende di piccola dimensione, il direttore è spesso anche il proprietario. Negli altri casi, il direttore d'albergo ha funzioni prettamente manageriali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1411 - Dirigenti nei servizi alberghieri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.2.5 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

551 - Alberghi e strutture simili

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento della forniture di strutture alberghiere

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità alberghiera  
Elementi di controllo di gestione  
Normativa alberghiera  
Organizzazione alberghiera  
Tecnica alberghiera

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare modalità di gestione delle scorte  
Applicare procedure di controllo ordini  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
Applicare tecniche di valutazione di offerte

### COMPETENZA

Effettuare la gestione commerciale di strutture alberghiere

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Adempimenti e scadenze fiscali  
Elementi di contabilità alberghiera  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Mercato del turismo  
Normativa alberghiera  
Organizzazione alberghiera  
Organizzazioni turistiche (tour operator)

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare modalità di verifica piani commerciali  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
Utilizzare software gestionale per contabilità alberghiera

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione del personale di strutture alberghiere

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale  
Gestione delle risorse umane  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione alberghiera  
Procedure di gestione del personale  
Tecnica alberghiera

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 18.9 GESTORE DI AGRITURISMO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore di agriturismo si occupa dell'impresa agrituristica. In particolare si occupa, avvalendosi anche di personale specializzato, della pianificazione e gestione della produzione agricola e zootecnica dell'agriturismo. Definisce il posizionamento commerciale della struttura e gestisce l'impresa agrituristica dal punto di vista amministrativo, fiscale e di marketing. Si occupa della ricettività predisponendo l'organizzazione del servizio di alloggio e di ristorazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il gestore dell'agriturismo è, in genere, proprietario dell'azienda

#### Collocazione organizzativa

Le aziende agrituristiche spesso sono a conduzione familiare. Tuttavia, a seconda delle dimensioni e della localizzazione, le modalità organizzative e il numero, la tipologia e la specializzazione dei collaboratori possono essere molto diverse fra loro. Il gestore di agriturismo, nel caso di una struttura piccola si può occupare direttamente dello sviluppo di tutte le attività, nel caso invece di una azienda medio-grande svolge una funzione di solo coordinamento organizzativo e gestionale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1411 - Dirigenti nei servizi alberghieri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.3.1.5 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di alloggio e ristorazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

552 - Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni

### COMPETENZA

Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Adempimenti e scadenze fiscali  
Elementi di contabilità  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Mercato del turismo  
Normativa strutture ricettive  
Normativa nazionale e regionale di settore  
Organizzazione strutture ricettive  
Organizzazioni turistiche

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare procedure di approvvigionamento  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche promozionali  
Utilizzare software gestionale per contabilità

### COMPETENZA

Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale  
Gestione delle risorse umane  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione strutture ricettive  
Procedure di gestione del personale  
Tecnica strutture turistiche

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

### COMPETENZA

Effettuare la gestione della produzione agricola e zootecnica dell'agriturismo

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Coltivazioni arboree  
Coltivazioni erbacee  
Economia delle aziende zootecniche  
Elementi di economia agraria  
Elementi di zootecnia  
Normativa dell'agriturismo  
Organizzazione dell'azienda agricola  
Sistemi di produzione agricola biologica  
Sistemi di produzione agricola integrata  
Sistemi di produzione agricola tradizionale

#### Abilità

Applicare tecniche di concimazione  
Applicare tecniche di definizione del ciclo colturale  
Applicare tecniche di preparazione del terreno agricolo  
Applicare tecniche di raccolta di prodotti agricoli  
Applicare tecniche di semina  
Condurre macchinari agricoli  
Utilizzare attrezzi agricoli  
Utilizzare attrezzi per allevamento  
Utilizzare impianti per allevamento

### COMPETENZA

Effettuare la predisposizione del menù di un ristorante

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
Elementi di dietologia  
Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Elementi di scienze dell'alimentazione  
Mercato della ristorazione  
Merceologia alimentare  
Organizzazione della cucina  
Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale  
Tecnologie per la preparazione dei cibi  
Terminologia specifica in lingua straniera

#### Abilità

Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari  
Applicare criteri di selezione di ricette alimentari  
Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande  
Applicare criteri per la definizione di menu

**COMPETENZA**

Effettuare la preparazione e la vendita dei prodotti dell'agriturismo

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica commerciale  
 Mercato dei prodotti alimentari  
 Normativa dell'agriturismo  
 Scienze e tecnologie alimentari

**Abilità**

Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare tecniche di confezionamento merce  
 Applicare tecniche di definizione prezzi  
 Applicare tecniche di gestione cassa  
 Applicare tecniche di trasformazione dei prodotti agricoli  
 Applicare tecniche per la conservazione degli alimenti  
 Utilizzare attrezzature la conservazione degli alimenti

**COMPETENZA**

Effettuare procedure di check-in e check-out

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Organizzazione strutture ricettive  
 Principi di customer care  
 Seconda lingua straniera  
 Tecniche di prenotazione  
 Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Applicare procedure di custodia valori  
 Applicare procedure di gestione pagamenti  
 Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
 Applicare procedure standard di check-in e check-out  
 Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni  
 Utilizzare software gestione delle prenotazioni

**COMPETENZA**

Accogliere e gestire la relazione con i clienti

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Seconda lingua estera  
 Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
 Tecniche di accoglienza clienti  
 Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Condurre conversazione in lingua italiana  
 Condurre conversazione in lingua straniera  
 Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto  
 Fornire informazioni sul territorio e sull'ambiente circostante  
 Gestire reclami e inconvenienti  
 Interpretare le richieste del cliente  
 Proporre servizi e prodotti  
 Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
 Utilizzare forme di accoglienza per diversi tipi di clientela (singoli, gruppi, ecc.)  
 Utilizzare tecniche di comunicazione

## 18.10 ADDETTO DI CUCINA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto di cucina supporta cuochi e aiuto-cuochi nella preparazione degli ingredienti, nell'esecuzione di lavori di conservazione dei cibi e nella pulizia di locali e delle attrezzature.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Addetto di cucina può lavorare in un ristorante, in una struttura turistico ricettiva, nella cucina di una grande impresa di ristorazione, o in una agenzia di catering.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

9412 - Garzoni di cucina

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

8.1.4.2 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

561 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile

### COMPETENZA

Effettuare la conservazione degli alimenti di cucina

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
 Metodologie di controllo dei prodotti alimentari  
 Modalità di conservazione dei cibi  
 Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processi di cottura degli alimenti  
 Processi di stoccaggio degli alimenti  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di conservazione delle bevande

### COMPETENZA

Effettuare la preparazione di ingredienti per cucina

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Modalità di conservazione dei cibi  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Organizzazione della cucina  
 Processi di cottura degli alimenti  
 Processi di preparazione di piatti  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari  
 Nozioni su allergeni e celiachia

#### Abilità

Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti  
 Applicare criteri di scelta degli ingredienti  
 Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari  
 Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi  
 Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)

**COMPETENZA**

Effettuare la pulizia delle attrezzature di cucina

**Livello EQF: 2****Conoscenze**

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale

**Abilità**

Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
Utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali  
Utilizzare prodotti per la pulizia di stoviglie

## 18.11 OPERATORE AGENZIE VIAGGI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore agenzie viaggi garantisce la gestione completa del banco turismo in front office e in back office. Fornisce ai clienti informazioni, consulenza e assistenza. Vende biglietti nazionali e internazionali, pacchetti turistici, viaggi personalizzati. Si occupa della prenotazione, della compilazione e dell'emissione dei voucher, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Operatore agenzie di viaggi garantisce la gestione completa del banco turismo in front office e in back office. Fornisce ai clienti informazioni, consulenza e assistenza. Vende biglietti nazionali e internazionali, pacchetti turistici, viaggi personalizzati. Si occupa della prenotazione, della compilazione e dell'emissione dei voucher, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio.

#### Collocazione organizzativa

Nelle agenzie medio piccole l'Operatore si occupa della gestione completa del banco turismo, rapportandosi con il direttore tecnico dell'agenzia, da cui riceve indicazioni, e relazionandosi direttamente con la clientela. Nelle agenzie di grandi dimensioni o nei tour operator l'Operatore è in genere specializzato in una attività (pacchetti turistici, viaggi personalizzati, ecc.)

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4221 - Consulenti turistici e operatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.1.6 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

79 - Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse

### COMPETENZA

Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità commerciale  
Elementi di diritto commerciale  
Normativa sui trasporti  
Nozioni sui titoli di viaggio  
Procedure di emissione e vendita biglietti  
Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno

#### Abilità

Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento  
Applicare procedure di prenotazione servizi turistici  
Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio  
Applicare procedure per la predisposizione di voucher  
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni dei servizi turistici  
Applicare tecniche di vendita dei servizi  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)



**COMPETENZA**

Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di customer care  
Elementi di geografia del turismo  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Mercato del turismo  
Normativa delle agenzie di viaggio  
Normativa sui trasporti  
Normativa sul turismo  
Nozioni di qualità del servizio  
Organizzazioni turistiche (tour operator)

**Abilità**

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare modalità di tariffazione dei servizi turistici  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare procedure di prenotazione servizi turistici  
Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici  
Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di vendita dei servizi

## 18.12 OPERATORE SERVIZI MENSA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore servizio mensa si occupa di preparare cibi a partire da semilavorati o di riscaldare cibi pronti, di servire gli stessi ai clienti, di tenere puliti ambienti, attrezzature e supporti

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora in self-service, mense, tavole calde..

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 3**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

5131 - Camerieri

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

5.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla distribuzione di cibi

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

56291 - Mense

### COMPETENZA

Effettuare il servizio pasti ai banconi self-service

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Modalità di conservazione dei cibi  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Organizzazione della cucina  
Processi di cottura degli alimenti  
Processi di preparazione di piatti

#### Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche di cottura dei cibi  
Applicare tecniche per servire cibi e bevande  
Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari  
Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi  
Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi

### COMPETENZA

Effettuare la pulizia delle attrezzature di cucina

**Livello EQF: 2**

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale

#### Abilità

Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
Utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali  
Utilizzare prodotti per la pulizia di stoviglie

## 18.13 PIZZAIOLO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Pizzaiolo realizza pizze, calzoni e focacce in pizzerie e ristoranti. Prepara la pasta impastando gli ingredienti; segue e controlla il processo di lievitazione; porziona e spiana la pasta; predispone gli ingredienti per la farcitura; farcisce pizze, calzoni e focacce secondo le indicazioni dei clienti; segue e controlla il processo di cottura; organizza il magazzino e la confezione delle materie prime.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Può lavorare in pizzerie, ristoranti o in pizzerie da asporto

Collocazione organizzativa

L'attività del pizzaiolo si svolge in una zona apposita della pizzeria, dove si trovano il banco e il forno. Nello svolgere il suo lavoro, il pizzaiolo può rapportarsi con altri colleghi, con il personale addetto al servizio ai tavoli e, talvolta, con i fornitori delle materie prime.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

9411 - Addetti di fast food

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

561 - Ristoranti ed attività di ristorazione mobile

### COMPETENZA

Effettuare la preparazione e la lievitazione dell'impasto da pizza

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Ingredienti per panificazione  
 Modalità di conservazione dei cibi  
 Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
 Processo di impasto prodotti da forno  
 Nozioni su allergeni e celiachia

#### Abilità

Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti  
 Applicare criteri di scelta degli ingredienti  
 Applicare modalità di controllo e regolazione della pasta lievitata  
 Applicare modalità di controllo qualità dell'impasto  
 Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
 Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
 Applicare tecniche di lievitazione impasti  
 Applicare tecniche di preparazione degli impasti  
 Utilizzare macchinari per impasto prodotti da forno  
 Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)

**COMPETENZA**

Effettuare la predisposizione di pizze e focacce per la cottura

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Prodotti per farciture

**Abilità**

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande  
Applicare tecniche di pulitura ingredienti alimentari  
Applicare tecniche per spianare la pasta  
Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi  
Utilizzare macchinari porzionatori  
Utilizzare strumenti per spianare la pasta

**COMPETENZA**

Effettuare la cottura di pizze e focacce

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari

**Abilità**

Applicare tecniche di allestimento forno a legna  
Applicare tecniche di cottura dei cibi  
Applicare tecniche di cottura dei prodotti da forno  
Applicare tecniche di manutenzione forni da cucina di vario tipo  
Utilizzare attrezzi per la gestione dei forni da cucina di vario tipo

## 18.14 GESTORE DI BED&BREAKFAST

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore di Bed&Breakfast si occupa dell'attività ricettiva, utilizzando parte della propria abitazione per fornire agli ospiti alloggio e prima colazione. Accoglie i turisti e i viaggiatori, mettendo loro a disposizione le stanze per il pernottamento; prepara le prime colazioni ogni mattina, predisponendo cibi e bevande, e assicura la pulizia giornaliera degli alloggi. Si occupa anche di pubblicizzare la propria attività attraverso iniziative promozionali, sia singolarmente che aderendo a circuiti locali e internazionali e di gestire, anche con il supporto di consulenti esterni, gli aspetti amministrativi e contabili.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Gestore di Bed&Breakfast è una persona che decide di destinare parte della propria abitazione al servizio di accoglienza e ospitalità. L'attività lavorativa è svolta all'interno della propria abitazione e può non essere prevalente.

#### Collocazione organizzativa

Nello svolgimento della sua attività, il Gestore di Bed&Breakfast si rapporta con gli ospiti. Può rapportarsi con eventuali associazioni di promozione a cui ha aderito e con collaboratori di cui può decidere di avvalersi per l'espletamento di alcune attività (pulizia, preparazione delle colazioni, ecc.) e, in taluni casi, con le organizzazioni di promozione turistica del territorio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1411 - Dirigenti nei servizi alberghieri 3112

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.3.1.5 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di alloggio e ristorazione

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

552 - Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni

### COMPETENZA

Effettuare il riordino delle camere

#### Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale  
Manutenzione di dotazioni e arredi della struttura ricettiva

#### Abilità

Applicare tecniche di cambio della biancheria  
Applicare tecniche di pulizia degli ambienti  
Applicare tecniche di riordino delle camere  
Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

### COMPETENZA

Effettuare il servizio di prima colazione

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caffetteria  
Normativa in materia di Bed&Breakfast  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Tradizioni enogastronomiche del territorio

#### Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche di conservazione degli alimenti  
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli  
Applicare tecniche per servire cibi e bevande

## COMPETENZA

Effettuare la gestione commerciale di Bed & Breakfast

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Adempimenti e scadenze fiscali  
Elementi di contabilità  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Mercato del turismo  
Normativa in materia di Bed&Breakfast  
Organizzazione strutture ricettive  
Organizzazioni turistiche

### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare modalità di gestione delle scorte  
Applicare procedure di approvvigionamento  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche promozionali  
Utilizzare software gestionale per contabilità

## COMPETENZA

Effettuare le prenotazioni delle camere

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Lingua straniera  
Organizzazione alberghiera  
Principi di customer care  
Tecnica alberghiera

### Abilità

Applicare tecniche per la pianificazione delle prenotazioni  
Elementi di informatica  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

## COMPETENZA

Effettuare il primo soccorso

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Dispositivi di protezione e sicurezza  
Legislazione in ambito salute e sicurezza degli ambienti di lavoro  
Norme di primo soccorso

### Abilità

Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza  
Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
Applicare tecniche di primo soccorso

## COMPETENZA

Effettuare procedure di check-in e check-out

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Normativa in materia di tutela della Privacy  
Organizzazione strutture ricettive  
Principi di customer care  
Seconda lingua straniera  
Tecniche di prenotazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

### Abilità

Applicare procedure di custodia valori  
Applicare procedure di gestione pagamenti  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure standard di check-in e check-out  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni  
Utilizzare software gestione delle prenotazioni

**COMPETENZA**

Accogliere e gestire la relazione con i clienti

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Seconda lingua estera  
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Tecniche di accoglienza clienti  
Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Condurre conversazione in lingua italiana  
Condurre conversazione in lingua straniera  
Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto  
Fornire informazioni sul territorio e sull'ambiente circostante  
Gestire reclami e inconvenienti  
Interpretare le richieste del cliente  
Proporre servizi e prodotti  
Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
Utilizzare forme di accoglienza per diversi tipi di clientela (singoli, gruppi, ecc.)  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## 18.15 COMUNICATORE TERRITORIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Comunicatore territoriale cura l'ideazione e la realizzazione di strategie, strumenti, materiali ed eventi di informazione e promozione del settore turistico. Collabora alla promozione commerciale del prodotto turistico, interagendo col Responsabile del marketing turistico, con i Programmatori delle attività turistiche o con gli Agenti di sviluppo turistico, con i rappresentanti degli enti pubblici e privati, con la stampa ed i media. Deve conoscere le tecniche della comunicazione scritta e grafica e le tecniche pubblicitarie; deve saper pianificare e realizzare una campagna promozionale, anche attraverso l'analisi dei costi economici; deve saper gestire le relazioni con gli enti pubblici e privati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in svariati contesti professionali in ambito turistico, a carattere sia pubblico che privato, quali: agenzie di comunicazione e pubbliche relazioni, uffici stampa, tour operator, enti del turismo, catene alberghiere, aziende di promozione turistica e centri congressuali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4221 - Consulenti turistici e operatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Curare la produzione di materiale di informazione e promozione turistica

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di giornalismo  
Elementi di grafica pubblicitaria  
Elementi di marketing turistico  
Elementi di teoria della comunicazione  
Inglese scritto  
Linguaggi multimediali  
Linguaggio pubblicitario  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Tecnologie per l'informazione

#### Abilità

Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Applicare tecniche di correzione bozze  
Applicare tecniche di editing  
Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche di scrittura

### COMPETENZA

Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del prodotto turistico

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing turistico  
Mercato del turismo

#### Abilità

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di redazione documentale



**COMPETENZA**

Elaborare un piano di comunicazione turistica

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
 Elementi di comunicazione pubblica  
 Elementi di economia  
 Elementi di marketing turistico  
 Elementi di teoria della comunicazione  
 Mercato del turismo  
 Mercato pubblicitario

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
 Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di media planning  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di progettazione  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela

**COMPETENZA**

Implementare un piano di comunicazione turistica

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di giornalismo  
 Elementi di marketing turistico  
 Elementi di teoria della comunicazione  
 Mercato del turismo  
 Principi della comunicazione attraverso stampa  
 Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
 Strategie di lobbying

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria  
 Applicare tecniche di marketing operativo  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di Project management  
 Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
 Applicare tecniche di redazione documentale

## 18.16 ESPERTO DI SVILUPPO TURISTICO TERRITORIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto di sviluppo turistico territoriale elabora e gestisce progetti di sviluppo turistico locale, che promuovano l'immagine e le attività turistiche di una determinata area geografica. Cura la valorizzazione turistica di una determinata area, utilizzando metodologie di marketing per "vendere" le zone turistiche oltre che per pianificare e gestire attività turistiche. Su incarico di uno o più soggetti istituzionali o dell'ATL (Azienda di turismo locale), svolge le seguenti attività: effettua l'analisi del contesto al fine di individuare risorse di interesse turistico, valutando i fattori ambientali, economici, sociali locali da poter integrare nell'offerta turistica; elabora una strategia di promozione del prodotto turistico; pianifica un piano di commercializzazione del territorio, coinvolgendo le imprese turistiche locali, stimolandone lo sviluppo e promuovendo partnership pubblico/private; coordina le attività di promozione dell'offerta turistica, monitorandone lo svolgimento e verificandone i risultati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare sia in ambito pubblico (ad esempio, per Aziende di turismo locale, Agenzie di sviluppo, Uffici di informazione turistica regionali o comunali) che in ambito privato (Consorzi, associazioni private)

#### Collocazione organizzativa

Lavora con un alto livello di autonomia e di responsabilità. Risponde alla direzione dell'organizzazione o dell'area accoglienza. Si relaziona, verso l'interno, con lo staff di progetto e le funzioni aziendali di medio e alto livello. Verso l'esterno, intrattiene numerosi rapporti ad es. con partner, sponsor, attori locali, agenzie di comunicazione e pubblicità.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2631 - Economisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.3.1 - Specialisti in scienze economiche

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

9499 - Attività di altre organizzazioni associative nca

### COMPETENZA

Effettuare il controllo dell'implementazione di un progetto di sviluppo turistico territoriale

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di amministrazione aziendale  
Principi di rendicontazione  
Principi e metodi del controllo di gestione

#### Abilità

Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare procedure di rendicontazione finanziaria  
Applicare tecniche di analisi dati di Customer satisfaction  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione di un programma operativo a sostegno dello sviluppo turistico territoriale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
 Elementi di comunicazione pubblica  
 Elementi di gestione d'impresa  
 Elementi di legislazione turistica regionale e nazionale  
 Elementi di organizzazione del lavoro  
 Marketing operativo  
 Modelli di finanziamento delle attività culturali  
 Normativa sui finanziamenti pubblici  
 Politiche europee/nazionali/regionali per lo sviluppo locale

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
 Applicare procedure di finanziamento progetti  
 Applicare tecniche del lavoro di rete  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di definizione di accordi di rete  
 Applicare tecniche di pianificazione degli interventi sul territorio  
 Applicare tecniche di Project management  
 Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
 Applicare tecniche ricerca sponsor

**COMPETENZA**

Effettuare un' analisi del territorio e della concorrenza del mercato turistico

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di legislazione turistica regionale e nazionale  
 Elementi di sociologia  
 Elementi di statistica  
 Elementi di storia e cultura del territorio  
 Mercato del turismo  
 Modelli di previsione dei flussi turistici  
 Offerta turistica locale  
 Sociologia dell'ambiente e del territorio  
 Tradizioni enogastronomiche del territorio

**Abilità**

Applicare metodi di analisi dei servizi sul territorio  
 Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici  
 Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
 Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico

**COMPETENZA**

Elaborare un progetto di sviluppo turistico del territorio

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di economia  
 Elementi di legislazione turistica regionale e nazionale  
 Marketing strategico  
 Marketing turistico  
 Mercato del turismo  
 Offerta turistica locale  
 Principi di customer satisfaction  
 Sostenibilità del turismo

**Abilità**

Applicare criteri di fattibilità economica  
 Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
 Applicare tecniche di Project management  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela

## 18.17 FOOD & BEVERAGE MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Food&beverage manager gestisce tutte le attività di ristorazione di strutture alberghiere e/o ristorative, dalle risorse economiche dei servizi alla gestione del personale, dall'approvvigionamento al controllo qualità della produzione e distribuzione di cibi e bevande. Il Food&beverage manager ha il compito di garantire, per il settore di propria competenza, il rispetto dell'immagine della struttura ricettiva, dal punto di vista dell'efficienza e degli standard di qualità. Le principali attività di questo profilo professionale riguardano: definizione budget e controllo dei costi; controllo del rispetto degli standard di qualità dei prodotti-servizi; controllo dell'igiene di locali, attrezzature da cucina, impianti destinati alla preparazione, conservazione e consumo di cibi e bevande. Si può occupare direttamente della organizzazione di eventi non ordinari, quali ad esempio buffet, meeting, convegni, cene a tema, ecc.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in strutture alberghiere o di ristorazione di medio-grandi dimensioni.

#### Collocazione organizzativa

Risponde normalmente al direttore generale della struttura. Si relaziona, internamente, con lo staff di sala e di cucina e, verso l'esterno, con i fornitori ed i clienti più importanti. Svolge la sua attività prevalentemente in ufficio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1412 - Dirigenti nella ristorazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.1.1 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

56 - Attività dei servizi di ristorazione

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento dei servizi di sala ristorante

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Elementi di gestione dei servizi di ristorazione  
Normativa servizi di ristorazione  
Organizzazione servizi di ristorazione  
Tecniche del servizio di sala

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di controllo qualità delle strutture di ristorazione  
Applicare regole del servizio di sala  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento delle forniture per un ristorante

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Elementi di gestione dei servizi di ristorazione  
Mercato della ristorazione  
Merceologia alimentare  
Modalità di conservazione dei cibi  
Standard di qualità dei prodotti alimentari

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)  
Applicare procedure di controllo ordini  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
Applicare tecniche di valutazione di offerte

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione del personale di strutture di ristorazione

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Gestione delle risorse umane  
 Metodi e strumenti per la selezione del personale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione servizi di ristorazione  
 Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione economica di strutture di ristorazione

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di gestione d'impresa  
 Mercato della ristorazione  
 Mercato fornitori settore ristorazione  
 Normativa servizi di ristorazione  
 Offerta di ristorazione del territorio  
 Organizzazione servizi di ristorazione

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione offerte  
 Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di controllo di gestione  
 Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
 Applicare tecniche di definizione prezzi  
 Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori  
 Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
 Utilizzare software contabilità

**COMPETENZA**

Effettuare la pianificazione di eventi nell'ambito della struttura di ristorazione

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
 Elementi di customer care  
 Processi organizzativi di eventi

**Abilità**

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
 Applicare criteri per la definizione di menu  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare procedure di controllo qualità delle strutture di ristorazione  
 Applicare procedure di pianificazione operativa  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di organizzazione di eventi di intrattenimento  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di vendita dei servizi

**COMPETENZA**

Effettuare la predisposizione del menù di un ristorante

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Attrezzature per la conservazione dei cibi  
Elementi di dietologia  
Elementi di enologia  
Elementi di gastronomia  
Elementi di scienze dell'alimentazione  
Mercato della ristorazione  
Merceologia alimentare  
Organizzazione della cucina  
Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale  
Tecnologie per la preparazione dei cibi  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari  
Applicare criteri di selezione di ricette alimentari  
Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande  
Applicare criteri per la definizione di menu

## 18.18 PROGRAMMATTORE TURISTICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Programmatore turistico idea, pianifica, promuove “prodotti” turistici, ossia pacchetti di viaggio in Italia e all'estero. Nel caso operi per conto di tour operator o grandi agenzie di viaggio, tende a specializzarsi in particolari aree geografiche o nella realizzazione di specifiche tipologie di prodotto (viaggi a catalogo o pacchetti di viaggio personalizzati). Se opera per conto di agenzie turistiche medio-piccole, il suo ruolo sarà più orientato al rapporto diretto con il pubblico e all'attività di supporto e di assistenza degli addetti al banco, individuando, nell'ambito di una programmazione di catalogo o di viaggi su misura, le soluzioni tecniche più opportune per la costruzione di un pacchetto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera prevalentemente presso tour operator e grandi agenzie turistiche che svolgono attività di intermediazione, ma più spesso presso enti pubblici come l'ENIT (Ente Nazionale italiano per il Turismo) o la FIAVET (Federazione delle Associazioni Imprese di Viaggi e Turismo), Regioni o Comuni. Dopo aver maturato adeguata esperienza, può operare in qualità di libero professionista, specializzandosi su particolari segmenti di mercato. Può operare anche come consulente e/o formatore al servizio di agenzie, privati, enti di ricerca, ecc.

#### Collocazione organizzativa

Gestisce i rapporti con i fornitori dei servizi offerti, utilizzando le tecniche contrattuali prestabilite dalla direzione. Si relaziona con l'amministrazione per gli aspetti contabili-fiscali e per la contrattualistica. Ha rapporti con il responsabile del marketing da cui riceve indicazioni sulla tipologia del pacchetto da progettare. Sovrintende e supporta, da un punto di vista tecnico, nelle agenzie con vendita diretta al pubblico l'attività degli addetti dei banconisti, l'attività di commercializzazione di viaggi propri o di viaggi a catalogo predisposti da terzi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4221 - Consulenti turistici e operatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.1.4 - Agenti di viaggio

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

79 - Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di un pacchetto turistico

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di contabilità dei costi  
Elementi di geografia del turismo  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di legislazione turistica  
Elementi di storia e cultura del territorio  
Mercato del turismo  
Metodologie di progettazione servizi turistici  
Offerta turistica locale  
Organizzazione del lavoro in agenzia turistica  
Organizzazioni turistiche (tour operator)  
Tecnica turistica e professionale

#### Abilità

Applicare modalità di tariffazione dei servizi turistici  
Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico

**COMPETENZA**

Promuovere un pacchetto turistico

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di geografia del turismo  
Elementi di legislazione turistica  
Elementi di storia e cultura del territorio  
Marketing turistico  
Mercato del turismo  
Metodologie di progettazione servizi turistici  
Offerta turistica locale  
Organizzazioni turistiche (tour operator)  
Tecnica commerciale del turismo

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di promozione dell'offerta turistica  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni



## 18.19 CONSULENTE DI VIAGGIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Consulente di viaggio, promuove, pacchetti e servizi di viaggio di Tour Operator o della propria agenzia di viaggio affidante, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze del cliente. Il consulente di viaggio svolge la propria attività sia per i viaggi di vacanze sia per i viaggi di lavoro. Il consulente di viaggio è in grado di supportare, in collaborazione con l'agenzia affidante, il cliente prima, durante e dopo il viaggio, gestendo in maniera autonoma il proprio portfolio di clienti e coordinandosi con continuità con la propria agenzia affidante. Il suo ruolo non può prescindere da un rapporto diretto e personale con i clienti; lavora su appuntamento incontrando i clienti dove preferiscono (casa, ufficio, ecc...) pur mantenendo un costante coordinamento con l'agenzia soprattutto per quanto riguarda gli aspetti amministrativo-contabili e la contrattualistica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in collaborazione con agenzie di viaggio e tour operator.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona con i responsabili di coordinamento delle agenzie e dei tour operator.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4221 - Consulenti turistici e operatori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.1.4 - Agenti di viaggio

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

79 - Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di un pacchetto turistico

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di geografia del turismo  
Elementi di legislazione turistica  
Mercato del turismo  
Offerta turistica locale  
Organizzazioni turistiche (tour operator)  
Elementi di contabilità dei costi  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di storia e cultura del territorio  
Metodologie di progettazione servizi turistici  
Organizzazione del lavoro in agenzia turistica  
Tecnica turistica e professionale

#### Abilità

Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici  
Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico  
Applicare modalità di tariffazione dei servizi turistici  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

**COMPETENZA**

Effettuare la presentazione del servizio turistico al cliente

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di customer care  
Marketing turistico  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Tecniche promozionali  
Mercato del turismo  
Strategie di vendita

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di promozione dell'offerta turistica  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

**COMPETENZA**

Effettuare assistenza pre e post vendita

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Normativa sui trasporti  
Nozioni di qualità del servizio  
Nozioni sui titoli di viaggio  
Elementi di customer care  
Mercato del turismo  
Normativa sul turismo  
Normativa sulle assicurazioni turistiche  
Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno

**Abilità**

Applicare tecniche di vendita dei servizi  
Applicare procedure di prenotazione servizi turistici  
Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento  
Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio

## 18.20 GESTORE DI CAMPEGGIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore di campeggio gestisce l'impresa ricettiva all'aria aperta/campeggio avvalendosi anche di personale specializzato. Definisce il posizionamento commerciale della struttura e gestisce l'impresa dal punto di vista amministrativo, fiscale e di marketing. Si occupa della ricettività mettendo a disposizione gli spazi e organizzando i servizi comuni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Le dimensioni, la localizzazione, la tipologia, la specializzazione dei collaboratori e le modalità organizzative dei campeggi possono essere molto diverse fra loro, compresa anche la conduzione familiare. Nel caso di azienda medio-grande il gestore di campeggio svolge una funzione di coordinamento organizzativo e gestionale; nel caso di struttura piccola si può anche occupare direttamente dello sviluppo di alcune attività.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1411 - Dirigenti nei servizi alberghieri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.3.1.5 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di alloggio e ristorazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

533 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

### COMPETENZA

Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità  
Elementi di controllo di gestione  
Normativa di settore  
Organizzazione strutture ricettive

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare modalità di gestione delle scorte  
Applicare procedure di controllo ordini  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
Applicare tecniche di valutazione di offerte

### COMPETENZA

Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Adempimenti e scadenze fiscali  
Elementi di contabilità  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Mercato del turismo  
Normativa strutture ricettive  
Normativa nazionale e regionale di settore  
Organizzazione strutture ricettive  
Organizzazioni turistiche

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare procedure di approvvigionamento  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche promozionali  
Utilizzare software gestionale per contabilità

## COMPETENZA

Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale  
Gestione delle risorse umane  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione strutture ricettive  
Procedure di gestione del personale  
Tecnica strutture ricettive

### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## COMPETENZA

Gestire le criticità nei rapporti con i clienti

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Conoscenze disciplinari specifiche pertinenti l'istituto di riferimento  
Effettuare servizio secondo standard qualità previsto  
Formulare proposte miglioramento standard aziendali  
Lingua straniera (C1-C2)  
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Normativa servizi e strutture ricettive servizi e opportunità della struttura ricettiva  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Rapportarsi con altre aree operative  
Standard di qualità del servizio  
Tecniche di accoglienza clienti  
Tecniche di comunicazione

### Abilità

Condurre conversazione in lingua italiana  
Interpretare le richieste del cliente  
Condurre conversazione in lingua straniera  
Formulare proposte miglioramento standard aziendali  
Gestire reclami e inconvenienti  
Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## COMPETENZA

Effettuare procedure di check-in e check-out

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Normativa in materia di tutela della Privacy  
Organizzazione strutture ricettive  
Principi di customer care  
Seconda lingua straniera  
Tecniche di prenotazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

### Abilità

Applicare procedure di custodia valori  
Applicare procedure di gestione pagamenti  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure standard di check-in e check-out  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni  
Utilizzare software gestione delle prenotazioni

**COMPETENZA**

Accogliere e gestire la relazione con i clienti

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Seconda lingua estera  
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Tecniche di accoglienza clienti  
Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Condurre conversazione in lingua italiana  
Condurre conversazione in lingua straniera  
Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto  
Fornire informazioni sul territorio e sull'ambiente circostante  
Gestire reclami e inconvenienti  
Interpretare le richieste del cliente  
Proporre servizi e prodotti  
Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
Utilizzare forme di accoglienza per diversi tipi di clientela  
(singoli, gruppi, ecc.)  
Utilizzare tecniche di comunicazione



481

## 18.21 GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore di rifugi alpini ed escursionistici esercita le attività di ospitalità e ristoro accogliendo turisti, escursionisti ed alpinisti, mettendo loro a disposizione le stanze per il pernottamento e gli spazi di accoglienza. Il Gestore di rifugi alpini ed escursionistici è anche il riferimento informativo della zona. In caso di incidenti ed infortuni ad alpinisti o escursionisti nell'area di pertinenza, collabora nelle attività di soccorso.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Collocazione organizzativa

E' coadiuvato da altre persone che possono svolgere diverse mansioni in funzione dei servizi svolti (bar, ristorante, ecc...)

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 5

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

1411 - Dirigenti nei servizi alberghieri

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

1.3.1.5 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di alloggio e ristorazione

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

55203 - Rifugi di montagna

### COMPETENZA

Accogliere e gestire la relazione con i clienti

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Seconda lingua estera  
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Tecniche di accoglienza clienti  
Tecniche di comunicazione

#### Abilità

Condurre conversazione in lingua italiana  
Condurre conversazione in lingua straniera  
Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto  
Fornire informazioni sul territorio e sull'ambiente circostante  
Gestire reclami e inconvenienti  
Interpretare le richieste del cliente  
Proporre servizi e prodotti  
Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
Utilizzare forme di accoglienza per diversi tipi di clientela (singoli, gruppi, ecc.)  
Utilizzare tecniche di comunicazione

### COMPETENZA

Allestire e gestire gli spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

Livello EQF: 2

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale  
Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
Applicare tecniche di cambio della biancheria  
Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere  
Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Adempimenti e scadenze fiscali  
Elementi di contabilità  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Mercato del turismo  
Normativa strutture ricettive  
Normativa nazionale e regionale di settore  
Organizzazione strutture ricettive  
Organizzazioni turistiche

**Abilità**

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare procedure di approvvigionamento  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche promozionali  
Utilizzare software gestionale per contabilità

**COMPETENZA**

Effettuare procedure di check-in e check-out

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Normativa in materia di tutela della Privacy  
Organizzazione strutture ricettive  
Principi di customer care  
Seconda lingua straniera  
Tecniche di prenotazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Applicare procedure di custodia valori  
Applicare procedure di gestione pagamenti  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure standard di check-in e check-out  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni  
Utilizzare software gestione delle prenotazioni

**COMPETENZA**

Gestire il servizio di prima colazione e di erogazione dei pasti

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Caffetteria  
Normativa nazionale e regionale di settore  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Ricette per preparazione snack e menù rapidi  
Tradizioni enogastronomiche del territorio

**Abilità**

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche di preparazione snack e menù rapidi  
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli  
Applicare tecniche per servire cibi e bevande  
Effettuare servizio secondo standard qualità

**COMPETENZA**

Gestire le operazioni di vigilanza e manutenzione della struttura ricettiva

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Funzionamento dei generatori di energia elettrica  
Norme e dispositivi sicurezza e igiene ambienti, attrezzature  
Procedure dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI)

**Abilità**

Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
Assicurare il servizio chiavi secondo le procedure della struttura  
Espletare il servizio di custodia valori  
Espletare il servizio sveglia  
Far funzionare e riparare in caso di guasto il generatore di energia elettrica

**COMPETENZA**

Utilizzare attrezzature di pronto soccorso e mezzi di comunicazione efficaci in caso di emergenza

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Nozioni di primo intervento pronto soccorso  
Territorio circostante (vie d'accesso al rifugio, ai rifugi limitrofi ed ai posti di soccorso più vicini, sentieri percorribili, loro accessibilità e tempi di percorrenza)

**Abilità**

Gestire ed aggiornare una rete di contatti e/o connessioni internet per l'assistenza ed il pronto soccorso rapido  
Utilizzare attrezzature di pronto soccorso (cassetta pronto soccorso, barelle, slitte, corde, altro)  
Guidare mezzi di trasporto speciali su percorsi fuoristrada  
Utilizzare software di base e per la gestione della posta elettronica e software gestionali per l'interrogazione di banche dati  
Utilizzare telefonia mobile ed apparecchi radiotelefonici di emergenza

**COMPETENZA**

Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di contabilità  
Elementi di controllo di gestione  
Normativa di settore  
Organizzazione strutture ricettive

**Abilità**

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare modalità di gestione delle scorte  
Applicare procedure di controllo ordini  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
Applicare tecniche di valutazione di offerte



## 18.22 ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica assiste i clienti in tutti gli aspetti che riguardano l'erogazione e la fruizione del servizio turistico e provvede a rilevare il loro grado di soddisfazione. Riceve i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione e risoluzione di problemi inerenti l'offerta ricettiva e di ospitalità, gli spostamenti ed il sistema della mobilità, i ristoranti ed i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, le iniziative culturali, sportive e ricreative, gli eventi ed altre notizie che rendono piacevole la visita e la permanenza sul territorio. Effettua la prenotazione di posti e servizi, l'emissione e vendita di biglietti, voucher e documenti di viaggio anche per mezzo di terminali elettronici o altre macchine emettrici. Gestisce i flussi amministrativo contabili delle operazioni poste in essere, nonché le attività relative alla raccolta e trasmissione dei dati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera prevalentemente nelle agenzie di viaggio e turismo sia di intermediazione e/o di produzione di pacchetti / servizi turistici, in uffici di accoglienza turistica o negli Info Point.

#### Collocazione organizzativa

Svolge le proprie attività nel quadro delle modalità operative predisposto dal responsabile del servizio e nel rispetto della normativa regionale, nazionale, internazionale. Dovendo fronteggiare situazioni e richieste diversificate, deve possedere la capacità di analizzare ed interpretare le caratteristiche del contesto (specificità dei servizi richiesti ed offerti, disponibilità di servizi, ecc.) e di predisporre soluzioni adeguate.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4225 - Addetti all'informazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

791 - Attività delle agenzie di viaggio e dei tour operator

### COMPETENZA

Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Lessico tecnico in lingua italiana ed estera

Seconda lingua estera

Tecniche di accoglienza clienti

Tecniche di comunicazione

#### Abilità

Condurre conversazione in lingua italiana

Condurre conversazione in lingua straniera

Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto

Fornire informazioni

Gestire rapporti e relazioni

Interpretare le richieste del cliente

Proporre servizi e prodotti

Raccogliere richieste e osservazioni clienti

Utilizzare forme di accoglienza

Utilizzare tecniche di comunicazione

## COMPETENZA

Gestire le attività di informazione e promozionali

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di marketing dei servizi ricettivi  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Risorse e opportunità del territorio  
Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti

### Abilità

Applicare tecniche di vendita  
Consigliare cliente  
Fornire informazioni  
Gestire rapporti e relazioni  
Interpretare le richieste del cliente  
Proporre servizi al cliente  
Utilizzare sistemi informatici  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Valorizzare territorio

## COMPETENZA

Gestire procedure di prenotazione

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Normativa in materia di tutela della Privacy  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer care  
Tecniche di comunicazione  
Tecniche di prenotazione

### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di prenotazione  
Utilizzare software gestione delle prenotazioni  
Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione

## COMPETENZA

Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili, sulla base delle richieste del cliente

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Seconda lingua estera  
Elementi di contabilità  
Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio provinciale/regionale  
Normativa relativa a legislazione sanitaria (obbligatorietà vaccini, tempistica...)  
Normativa turistica regionale e nazionale sistema turistico regionale  
Tecniche assistenza e accoglienza clienti  
Tecniche realizzazione preventivo costi della proposta turistica  
Tecniche strutturazione pacchetti turistici  
Tradizioni enogastronomiche nazionali locali

### Abilità

Comunicare in lingua estera  
Informare il cliente sulla situazione sanitaria  
Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati  
Effettuare vendita pacchetti turistici e viaggi  
Gestire rapporti e relazioni  
Interpretare le richieste del cliente  
Presentare/promuovere offerte ed opportunità  
Raccogliere e trasmettere dati (organizzazione dei servizi, disponibilità ricettiva e di ristorazione, ecc.)  
Strutturare un piano di viaggio/di trasporto, completo di mezzi e data/ora dei trasferimenti

## COMPETENZA

Rilevare la customer satisfaction

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di marketing dei servizi turistici  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Gestione dei reclami  
Principi e tecniche di customer satisfaction  
Tecniche di comunicazione

### Abilità

Assistere i clienti  
Gestire rapporti e relazioni  
Interpretare le richieste del cliente  
Realizzare attività di customer satisfaction  
Rilevare il gradimento del servizio  
Utilizzare sistemi informatici  
Utilizzare strumenti di rilevazione grado di soddisfazione del cliente

## 18.23 BUTLER (MAGGIORDOMO)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Butler (maggiordomo) è un assistente personale per singoli o famiglie che può operare sia all'interno di una casa privata sia in una struttura alberghiera di lusso nella quale assiste gli ospiti. Il Butler svolge le attività utili a soddisfare con continuità e tempestività le esigenze dei propri padroni di casa o dei propri ospiti, attraverso servizi svolti direttamente o coinvolgendo una rete di fornitori di servizi. Il Butler pertanto è al tempo stesso un assistente personale, un event planner e un coordinatore di risorse umane che possono operare sia all'interno della casa/struttura alberghiera sia all'esterno. Il Butler svolge la propria attività presso strutture alberghiere di lusso o altre strutture per l'ospitalità extra-alberghiera (navi da crociera, castelli, residenze per vacanze ecc..) o presso abitazioni private, svolgendo in questo caso le mansioni di direttore di casa. Svolge il suo compito fornendo un'assistenza discreta, seria e mai invasiva, ha ottime doti organizzative e una grande disponibilità.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Butler opera in alberghi o strutture per l'ospitalità extralberghiere di lusso (4 stelle e oltre) o in presso case private.

#### Collocazione organizzativa

Opera con ampia autonomia. Segue le indicazioni del direttore/manager della struttura alberghiera solo per l'assegnazione del cliente/i e segnala a quest'ultimo eventuali problemi. Nel caso del direttore di casa risponde direttamente ai padroni di casa che sono nel contempo i datori di lavoro.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2651 - Specialisti delle arti visive

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.4.1 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

511 - Alberghi e strutture simili

97 - Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico

### COMPETENZA

Assistere gli ospiti/padroni di casa con diversi livelli di disabilità

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di auto-sufficienza

Elementi di igiene personale

#### Abilità

Applicare tecniche di pronto soccorso

Applicare tecniche di supporto al movimento dell'utente non autosufficiente

Applicare tecniche di supporto alla vestizione e cura

nell'abbigliamento dell'utente non autosufficiente

Applicare tecniche di supporto all'igiene personale dell'utente non autosufficiente



487

### COMPETENZA

Coordinare l'attività e il personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Cerimoniale per incontri tra autorità  
Criteri di allestimento della sala per pranzi e ricevimenti  
Criteri di mise en place dei tavoli  
Elementi di bon ton e galateo  
Materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc)  
Normativa sulla privacy

#### Abilità

Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali  
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare tecniche per la disposizione del personale in occasione di cerimonie, ricevimenti, meeting  
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli

### COMPETENZA

Curare e riordinare gli effetti personali e l'ambiente dell'ospite/padrone di casa (housekeeping)

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene degli oggetti personali  
Manutenzione di arredi di case private di lusso  
Manutenzione di dotazioni e arredi degli alberghi di lusso  
Normativa sulla privacy  
Organizzazione struttura alberghiera

#### Abilità

Applicare procedure di gestione ordini  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità della dotazione della camera/appartamento  
Applicare procedure per l'utilizzo dei servizi di cucina  
Applicare procedure per l'utilizzo dei servizi di lavanderia  
Applicare tecniche di conservazione di vestiario e oggetti personali  
Applicare tecniche di riordino delle camere e per la cura dell'atmosfera (scelte musicali, flower design)  
Applicare tecniche per fare/disfare bagagli

### COMPETENZA

Organizzare il lavoro del personale

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di cura personale (aspetto, divisa)  
Elementi di igiene ambientale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione struttura alberghiera

#### Abilità

Applicare procedure per il controllo delle attività del personale  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

### COMPETENZA

Progettare itinerari e accompagnare l'ospite nella visita a luoghi e località turistiche

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di archeologia  
Elementi di geografia del turismo  
Elementi di storia dell'arte  
Elementi di storia, arte e cultura del territorio  
Itinerari escursionistici  
Offerta di ristorazione del territorio  
Offerta turistica locale  
Tradizioni enogastronomiche del territorio

#### Abilità

Applicare criteri di selezione degli itinerari  
Applicare procedure di primo soccorso  
Utilizzare tecniche di comunicazione orale  
Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica

**COMPETENZA**

Progettare percorsi di shopping e accompagnare l'ospite/padrone di casa

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Eventi commerciali (fiere, sfilate, anteprime)  
Offerta e rete commerciale locale  
Tendenze nei prodotti di lusso  
Valore e importanza dei prodotti

**Abilità**

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di relazione con i gestori di showroom, case di moda, gallerie d'arte.  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

**COMPETENZA**

Svolgere attività di accudimento di bambini

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di primo soccorso pediatrico  
Elementi di psico-pedagogia dell'infanzia  
Elementi di puericultura

**Abilità**

Applicare tecniche di accoglienza di bambini  
Applicare tecniche di gioco per bambini  
Applicare tecniche di pronto soccorso  
Applicare tecniche per la somministrazione dei pasti per bambini

## 18.24 ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto al ricevimento assiste il cliente/ospite rispetto a tutte le richieste che può formulare durante il soggiorno, predisponendo quanto necessario alla sua soddisfazione. Accoglie i clienti che arrivano nella struttura ricettiva, occupandosi della prima informazione e delle procedure di check-in e check-out, applicando le politiche di prezzo della struttura; assicura la disponibilità dell'alloggio e degli altri servizi; fornisce informazioni sulle opportunità offerte dalla struttura e dal territorio. Rileva la soddisfazione, propone soluzioni migliorative del servizio, gestisce eventuali reclami. Garantisce la sorveglianza, controllando i movimenti in entrata e in uscita e intervenendo, in caso di necessità, secondo le procedure definite all'interno della struttura

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora nelle strutture turistico ricettive, alberghiere ed extralberghiere.

#### Collocazione organizzativa

Lavora generalmente all'interno della hall, in genere da solo o in una piccola squadra. Nelle strutture di grandi dimensioni è supportato dai facchini ai piani.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4226 - Addetti alla reception (compiti generali)

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.2.2 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

551 - Alberghi e strutture simili

552 - Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni

### COMPETENZA

Eseguire le operazioni necessarie affinché sia garantito il servizio di vigilanza della struttura ricettiva

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa sicurezza  
Procedure dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI)  
Sistemi d'allarme

#### Abilità

Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza  
Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme  
Assicurare il servizio chiavi secondo le procedure della struttura  
Espletare il servizio di custodia valori  
Espletare il servizio sveglia

**COMPETENZA**

Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
 Seconda lingua estera  
 Tecniche di accoglienza clienti  
 Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Condurre conversazione in lingua italiana  
 Condurre conversazione in lingua straniera  
 Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto  
 Fornire informazioni  
 Gestire rapporti e relazioni  
 Interpretare le richieste del cliente  
 Proporre servizi e prodotti  
 Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
 Utilizzare forme di accoglienza  
 Utilizzare tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Gestire le attività di informazione e promozionali

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di comunicazione interpersonale  
 Elementi di marketing dei servizi ricettivi  
 Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
 Risorse e opportunità del territorio  
 Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti

**Abilità**

Applicare tecniche di vendita  
 Consigliare cliente  
 Fornire informazioni  
 Gestire rapporti e relazioni  
 Interpretare le richieste del cliente  
 Proporre servizi al cliente  
 Utilizzare sistemi informatici  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Valorizzare territorio

**COMPETENZA**

Gestire procedure di prenotazione

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Principi di customer care  
 Tecniche di comunicazione  
 Tecniche di prenotazione

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di prenotazione  
 Utilizzare software gestione delle prenotazioni  
 Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione

**COMPETENZA**

Rilevare la customer satisfaction

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di marketing dei servizi turistici  
 Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
 Gestione dei reclami  
 Principi e tecniche di customer satisfaction  
 Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Assistere i clienti  
 Gestire rapporti e relazioni  
 Interpretare le richieste del cliente  
 Realizzare attività di customer satisfaction  
 Rilevare il gradimento del servizio  
 Utilizzare sistemi informatici  
 Utilizzare strumenti di rilevazione grado di soddisfazione del cliente

**COMPETENZA**

Effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Normativa in materia di tutela della Privacy  
Organizzazione alberghiera  
Principi di customer care  
Seconda lingua straniera  
Tecnica alberghiera  
Tecniche di prenotazione  
Terminologia specifica in lingua straniera

**Abilità**

Applicare procedure di custodia valori  
Applicare procedure di gestione pagamenti  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni alberghiere  
Utilizzare software gestione delle prenotazioni



## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 18.C.1 EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI

La competenza è il riferimento per le attività di riordino di camere e spazi alberghieri.

#### COMPETENZA

Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri

**Livello EQF: 2**

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale  
Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
Applicare tecniche di cambio della biancheria  
Applicare tecniche di pulizia degli ambienti  
Applicare tecniche di riordino delle camere  
Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

## 18.C.2 EFFETTUARE L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DELLA CUCINA DI UN SERVIZIO DI RISTORAZIONE GARANTENDO L'ECCELLENZA DEL PRODOTTO/SERVIZIO OFFERTO E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEI COLLABORATORI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è basata sugli elementi che differenziano il profilo di chef/cuoco rispetto ai professionisti con comprovata esperienza, anzianità di servizio e dotati di una professionalità e moralità ai massimi livelli che consente di garantire l'eccellenza del prodotto/servizio nell'ambito della ristorazione oltre alla funzione di "maestria", cioè all'educazione e formazione del personale finalizzato ad una crescita professionale dei collaboratori.

### COMPETENZA

Effettuare l'organizzazione e la gestione di della cucina un servizio di ristorazione garantendo l'eccellenza del prodotto/servizio offerto e la crescita professionale dei collaboratori

### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Sistema di Qualità e principali modelli  
 Normativa UNI EN ISO  
 Standard di qualità dei prodotti alimentari (materie prime, semilavorati e prodotti finiti)  
 Stili di leadership  
 Tecniche di Team Building  
 Tecniche e strumenti di project management  
 Organizzazione del lavoro  
 Principi di customer care  
 Tecniche promozionali  
 Elementi di Customer Relationship Management  
 Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Gestione delle risorse umane  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori  
 Mercato della ristorazione  
 Dietologia  
 Piramidi alimentari  
 Elementi di bromatologia  
 Esperienze sensoriali del cibo  
 Food design  
 Multiculturalismo e cucina fusion

#### Abilità

Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
 Applicare metodologie controllo qualità (TQM, ECQUA)  
 Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
 Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di Project management  
 Applicare tecniche per la sperimentazione e innovazione di processo e prodotto

## 18.C.3 EFFETTUARE LA PREPARAZIONE E LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI GARANTENDO LA SICUREZZA DEL CLIENTE ATTRAVERSO L'APPLICAZIONE DI NORME IGIENICO-SANITARIE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE PERSONE CELIACHE E/O CON INTOLLERANZE E/O ALLERGIE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Si tratta di una competenza di riferimento per gli addetti alla preparazione e alla somministrazione di alimenti con riferimento alle caratteristiche della celiachia e delle malattie a trasmissione alimentare al fine di garantire la diffusione di conoscenze e abilità nell'utilizzo di tecniche di preparazione pasti nel rispetto della patologia del cliente (comprese anche possibili forme allergiche) e della sua sicurezza in relazione alle principali norme igienico sanitarie.

### COMPETENZA

Effettuare la preparazione e la somministrazione di alimenti garantendo la sicurezza del cliente attraverso l'applicazione di norme igienico-sanitarie con particolare riferimento alle persone celiache e/o con intolleranze e/o allergie

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Merceologia alimentare  
Principi di igiene alimentare  
Principi di sicurezza alimentare  
Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari  
Tecniche di pulizia e sanificazione  
Processi e metodi di stoccaggio degli alimenti  
Nozioni su allergeni e celiachia  
Classificazione alimenti in base alla presenza di glutine  
Nozioni sulle principali intolleranze alimentari  
Elementi di customer care

##### Abilità

Riconoscere le caratteristiche merceologiche ed organolettiche delle principali derrate alimentari  
Applicare procedure di analisi dei rischi e di gestione del manuale HACCP  
Riconoscere le alterazione degli alimenti  
Applicare procedure igieniche negli ambienti dove si maneggiano alimenti e bevande  
Applicare tecniche di controllo delle condizioni igienico sanitarie delle persone che maneggiano alimenti e bevande  
Applicare tecniche di gestione del magazzino  
Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
Applicare tecniche di conservazione alimenti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)  
Applicare criteri di selezione dei fornitori  
Applicare tecniche di riconoscimento degli alimenti con la presenza di glutine  
Applicare procedure di conservazione, manipolazione, preparazione e somministrazione degli alimenti per prevenire rischi di tossinfezione alimentare  
Applicare procedure di conservazione, manipolazione, preparazione e somministrazione degli alimenti per prevenire la contaminazione crociata e lo scambio di portate  
Applicare tecniche di pulizia degli ambienti per prevenire la contaminazione crociata  
Applicare modalità di somministrazione e servizio a tavola per prevenire la contaminazione crociata

## 19. SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

## PROFILI PROFESSIONALI

### 19.1 OPERATORE DI RIPRESA (CAMERAMAN)

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di ripresa (in televisione anche definito Cameraman) è colui che manovra la macchina attraverso la quale vengono effettuate le riprese cinematografiche o televisive. Nel cinema l'operatore di ripresa è colui che utilizza la cinepresa nella quale viene impressionata la pellicola, mentre nel mondo televisivo il cameraman è colui che manovra la telecamera, che consente di riprendere le immagini e i suoni e registrarle su nastro magnetico o di trasformarle in segnale video da trasmettere contestualmente nel caso dei programmi in diretta. Le modalità operative del lavoro dell'operatore di ripresa variano a seconda del tipo di contesto e cioè: a) ripresa leggera o ENG (Electronic News Gathering); viene utilizzata nella produzione di telegiornali, servizi giornalistici e documentari; b) regia (mobile, per riprese in esterno o fissa in studio televisivo), per prodotti più articolati, quali fiction, show e programmi televisivi.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Produzione di fiction o di programmi televisivi, di telegiornali o programmi giornalistici, in ambito cinematografico e nel campo della moda. Nelle produzioni cinematografiche lavora sul set (allestito, secondo i casi, in studio o in esterno); per la televisione lavora negli studi o in esterni.

##### Collocazione organizzativa

L'operatore di ripresa è inserito in un team di operatori diretti da un regista al quale possono affiancarsi un aiuto regista ed un assistente di studio. Fanno parte della troupe un mixerista video (gestione stacchi riprese), un mixerista audio (gestione output sonoro), un direttore di fotografia (gestione fotografia), un responsabile controllo immagini (qualità immagini e diaframmi), un microfonista (microfonatura studio e soggetti), addetto alla computer grafica (trattamento informatico delle immagini) e, per le riprese in esterno un addetto alla trasmissione con ponte radio. Collaboratori diretti dell'operatore di ripresa (o del cameraman) sono l'aiuto e l'assistente operatore: si tratta di profili professionali di supporto che hanno compiti specifici per agevolare il lavoro dell'operatore. Un profilo professionale molto vicino a quello dell'operatore di ripresa è quello dell'operatore steadycam, una telecamera mobile di nuova concezione - utilizzata sia nel cinema che nella televisione e pubblicità - che viene mantenuta stabile anche nei movimenti più bruschi da una particolare tecnologia.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 – Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.7.2 - Operatori di apparecchi per la ripresa e la produzione audio-video

##### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

**COMPETENZA**

Effettuare riprese video

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di elettronica  
Elementi di fisica dei suoni  
Elementi di fotografia  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di ottica  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Storia del cinema  
Storia della televisione  
Tecniche di montaggio video  
Tecniche di ripresa del suono  
Tecniche di ripresa video  
Tecniche di sviluppo fotografico  
Tecnologie digitali in ambito fotografico

**Abilità**

Applicare tecniche di posizionamento macchina di ripresa  
Applicare tecniche di ripresa video  
Utilizzare attrezzature steady-cam  
Utilizzare macchine da ripresa cinematografica  
Utilizzare telecamera digitale

**COMPETENZA**

Predisporre la macchina da ripresa

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di elettronica  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di ottica  
Mezzi tecnici di ripresa  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Tecnologie digitali in ambito fotografico

**Abilità**

Applicare tecniche di caricamento macchine da ripresa cinematografica  
Applicare tecniche di settaggio di telecamera digitale  
Utilizzare attrezzature steady-cam  
Utilizzare macchine da ripresa cinematografica  
Utilizzare telecamera digitale

## 19.2 COSTUMISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Costumista è il responsabile dell'immagine degli attori di uno spettacolo teatrale/televisivo o di un film. Elabora un progetto relativo ai co-stumi di uno spettacolo/film sulla base di una sceneggiatura e in accordo con le indicazioni ricevute dal regista. Sceglie i tessuti e definisce lo stile dei costumi in base all'epoca d'ambientazione, alle situazioni in cui saranno coinvolti gli attori, ai movimenti che potrebbero eseguire e al loro profilo psicologico. Il lavoro del costumista si suddivide sostanzialmente in una fase preliminare fondamentalmente creativa ed in una fase progettuale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora presso studi televisivi, case di produzione cinematografica e pubblicitaria, enti teatrali.

#### Collocazione organizzativa

Nella fase di ideazione e esecuzione del bozzetto lavora a stretto contatto con il Regista, lo Scenografo e il Direttore della fotografia per il cinema o il Direttore delle luci per il teatro. Nel caso si tratti di una produzione televisiva, oltre alle indicazioni del Regista hanno grande importanza anche le direttive dell'Autore del testo. Nel momento della realizzazione pratica in laboratorio si avvale di collaboratori quali l'Aiuto costumista e i Sarti, lo Scenografo e l'Aiuto scenografo che si occupano di costruzioni e arredi. Gli altri profili professionali con cui interagisce sono: il Direttore di scena (teatro), il Direttore della fotografia (cinema), il Sarto di scena. Coordina il lavoro del Truccatore e del Parrucchiere.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3435 – Altre professioni tecniche dei servizi ricreativi e culturali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.1 - Grafici, disegnatori e allestitori di scena

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione alla realizzazione dei costumi

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Cinema, fotografia e televisione  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Tecnologie e processi di lavorazione nell'abbigliamento

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare modalità di controllo qualità capi di abbigliamento  
Applicare tecniche di modelliera per capi di abbigliamento  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Vestire gli attori

**COMPETENZA**

Elaborare un progetto di costumi per lo spettacolo

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Accessori per l'abbigliamento  
Arti visive  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di storia dell'arte  
Merceoologia tessile e trattamento delle stoffe  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di regia  
Storia del costume  
Studio della vestibilità  
Tendenza della moda in ambito tessile  
Tendenze della moda (acconciature)  
Tendenze moda in bigiotteria  
Teoria del colore  
Tipologie di abbigliamento

**Abilità**

Applicare metodologie di ricerca iconografica  
Applicare modalità di abbinamento abiti/accessori/trucco  
Applicare modalità di campionatura tessuti  
Applicare tecniche di disegno di figurini  
Utilizzare software di grafica  
Utilizzare strumenti per il disegno  
Vestire gli attori



## 19.3 DIRETTORE DI PRODUZIONE (CINEMA, TELEVISIONE, TEATRO)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro) garantisce la gestione di tutte le attività connesse ad una produzione televisiva, cinematografica, teatrale seguendo tutte le fasi di realizzazione, pianificando le attività (piani di lavorazione) e coordinando il team delle risorse umane impegnate nelle diverse fasi di lavorazione, nel rispetto degli obiettivi, delle scadenze temporali e dei vincoli di budget prefissati. Nel cinema, in particolare, riveste un ruolo fondamentale di trait d'union tra i diversi soggetti: il Regista, responsabile della parte artistica, il Produttore che si occupa degli aspetti finanziari e della promozione e la troupe tecnico-logistica di cui è responsabile.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Direttore di produzione è un profilo professionale trasversale a molti settori dello spettacolo, può infatti operare nell'ambito di produzioni cinematografiche, televisive, piuttosto che nella realizzazione di progetti pubblicitari.

#### Collocazione organizzativa

Il Direttore di produzione entra in contatto con tutto il personale coinvolto nella realizzazione di una produzione nelle diverse fasi di lavorazione: dal Produttore al Regista, ai diversi componenti la troupe tecnico-logistica. Rappresenta infatti l'interfaccia essenziale tra la parte artistica e la parte tecnico-finanziaria di una produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 - Registi, sce-neggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento della struttura tecnica di produzione (cinema, televisione, teatro)

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica  
Normativa concernente le attività culturali e di spettacolo  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Tecnologie audio-video

#### Abilità

Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure amministrative per rilascio permessi, liberatorie, autorizzazioni  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di Project management  
Utilizzare strumenti di reporting

**COMPETENZA**

Effettuare la pianificazione delle attività di produzione (cinema, televisione, teatro)

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Discipline dello spettacolo  
Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica  
Elementi di regia  
Elementi di scenografia  
Linguaggio cine-televisivo  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Tecnologie audio-video

**Abilità**

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di Project management  
Applicare tecniche di selezione del personale

**COMPETENZA**

Effettuare la verifica finale della produzione (cinema, televisione, teatro)

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di budgeting  
Elementi di contabilità aziendale  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici

**Abilità**

Applicare procedure di rilevazione scostamenti  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Utilizzare strumenti di reporting

## 19.4 FONICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Fonico deve garantire la qualità dell'onda sonora prodotta in fase di esecuzione, ovvero dell'output sonoro di una produzione audiovisiva (prodotti audiovisivi in senso stretto e prodotti musicali). Assicura la gestione del suono in tutti i suoi aspetti tecnici e artistici. Le attività che fanno capo al Fonico possono essere svolte da professionisti differenti: il Fonico di presa diretta (chiamato anche Tecnico del suono o Mixerista) che solitamente svolge il lavoro al registratore e al mixer, il Microfonista che lavora sul campo (set, palco, etc..) e si occupa dei radiomicrofoni, dell'asta (boom) e l'assistente microfonista (chiamato anche cableman) che si occupa in prevalenza dei cavi e aiuta il Microfonista nella gestione dei radiomicrofoni. In fase di post-produzione intervengono il Fonico di studio per il montaggio audio e il missaggio, il Rumorista che gestisce/costruisce le biblioteche del suono e il compositore che crea la colonna sonora.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

I contesti in cui il fonico opera sono molteplici. Può essere un dipendente della produzione (soprattutto in ambito televisivo, nei servizi giornalisti, o se inserito come microfonista in troupe cinematografiche) o un libero professionista, che opera soprattutto come fonico di studio. Per quanto sia diffusa la specializzazione in ambiti specifici dello spettacolo, tuttavia le tendenze attuali della domanda richiedono la capacità di saper gestire il lavoro in più ambiti contemporaneamente (teatro, cinema, televisione, musica, pubblicità).

#### Collocazione organizzativa

Il Fonico risponde al regista o al responsabile di un progetto musicale e si interfaccia in diversi momenti del flusso produttivo cinematografico con i capi reparto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 - Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.7.2 - Operatori di apparecchi per la ripresa e la produzione audio-video

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Definire gli aspetti sonori del progetto audiovisivo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Acustica  
Cinema, fotografia e televisione  
Elementi di costo produzioni audiovisive  
Elementi di edizione e montaggio cinematografico  
Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
Generi musicali  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Stili di regia

#### Abilità

Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi sceneggiatura in funzione progetto sonoro

### COMPETENZA

Effettuare il montaggio di una colonna sonora

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Acustica  
Elementi di doppiaggio  
Elementi di montaggio filmico  
Fisica  
Fondamenti di campionamento e quantizzazione  
Linguaggio del montaggio del suono  
Sistemi di equalizzazione del suono

#### Abilità

Applicare tecniche di equalizzazione del suono  
Applicare tecniche di montaggio colonna sonora  
Utilizzare il mixer  
Utilizzare librerie/database di suoni  
Utilizzare tecnologie per il montaggio del suono

### COMPETENZA

Effettuare il trattamento delle tracce audio

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Acustica  
Fisica  
Fondamenti di campionamento e quantizzazione  
Sistemi per il trattamento digitale delle frequenze

#### Abilità

Applicare tecniche di campionamento e quantizzazione  
Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze  
Utilizzare librerie/database di suoni  
Utilizzare software elaborazione digitale suono  
Utilizzare software sincronizzazione digitale audio/video

### COMPETENZA

Effettuare la registrazione delle tracce audio

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Acustica  
Fisica  
Sistemi di hard disk recording  
Sistemi di sonorizzazione  
Supporti per registrazioni audio  
Tecnologie di sonorizzazione

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione conformità audio  
Applicare sistemi di sonorizzazione ambienti  
Applicare tecniche di hard disk recording  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura  
Applicare tecniche diagnostiche delle problematiche suono  
Utilizzare librerie/database di suoni  
Utilizzare strumenti di registrazione suoni (boom, radio-microfono)

### COMPETENZA

Eseguire il missaggio finale del prodotto audio o audiovisivo

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Acustica  
Elementi di missaggio  
Fisica  
Sistemi di equalizzazione del suono  
Sistemi per il trattamento digitale delle frequenze

#### Abilità

Applicare tecniche di equalizzazione del suono  
Applicare tecniche di missaggio  
Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze  
Utilizzare il mixer  
Utilizzare software elaborazione digitale suono

## 19.5 MONTATORE CINEMATOGRAFICO E TELEVISIVO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Montatore cinematografico e televisivo realizza il montaggio di immagini in movimento riprese dal vivo (corto, lungometraggio, video...) o di immagini-disegni (film di animazione, cartoni animati...) allo scopo di garantire la continuità narrativa ed un ritmo adeguato al prodotto da realizzare. Il montatore collabora con vari profili professionali coinvolti nella produzione, ed in particolare con il regista a cui compete, insieme al committente e al produttore, l'approvazione definitiva del montato.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il montatore può esercitare la propria attività in diversi ambiti: produzioni cinematografiche, emittenti televisive, agenzie di servizi pubblicitari, aziende di fornitura di servizi audiovisivi, videoclip, videodisco, ecc. sia come dipendente (soprattutto nelle produzioni televisive), ma più spesso come libero professionista o come titolare di un'attività in proprio.

#### Collocazione organizzativa

Il montatore nell'ambito di una produzione televisiva, cinematografica, pubblicitaria, ecc. collabora a stretto contatto con il regista che può affidargli spazi di responsabilità più o meno ampi a seconda del livello di fiducia, quindi, di delega concessa. Può essere supportato nella sua attività, se i costi di produzione lo consentono, da assistenti al montaggio che si occupano degli aspetti preparatori e di minore complessità connessi al montaggio del prodotto; per lo svolgimento della sua attività può entrare in rapporto con i fonici di studio, i rumoristi che si occupano del montaggio del suono e con il direttore di produzione per tutti quegli aspetti che hanno un impatto sui tempi e i vincoli di budget.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 - Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.7.2 - Operatori di apparecchi per la ripresa e la produzione audio-video

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare il controllo per il montaggio del materiale girato

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Edizione e montaggio cinematografico  
Elementi di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione tecnica del girato  
Applicare criteri di valutazione artistica del girato  
Applicare tecniche di montaggio cinematografico  
Applicare tecniche di montaggio televisivo

### COMPETENZA

Effettuare la finitura del montaggio video

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Edizione e montaggio cinematografico  
Linguaggio cine-televisivo  
Sistemi per effetti speciali/animazioni  
Supporti audio-video (videocassette, DVD, ecc.)

#### Abilità

Applicare tecniche di ritocco immagini  
Applicare tecniche di riversamento montato sui diversi supporti audio-video  
Utilizzare software elaborazione video digitali  
Utilizzare software montaggio video  
Utilizzare software rendering

**COMPETENZA**

Realizzare un montaggio video

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Edizione e montaggio cinematografico  
Elementi di elettronica  
Elementi di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Linguaggio tecnico delle attività montaggio (inglese)

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione artistica del girato  
Applicare tecniche di montaggio cinematografico  
Applicare tecniche di montaggio televisivo  
Applicare tecniche di predisposizione EDL (Edit List - Montaggio)  
Applicare tecniche di preparazione girato per il montaggio  
Applicare tecniche di spoglio del girato  
Utilizzare software elaborazione video digitali  
Utilizzare software montaggio video

## 19.6 SCENOGRFO DI CINEMA E TELEVISIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Scenografo di cinema e televisione è in grado di ideare e progettare l'ambiente entro il quale si svolge l'azione scenica di un film o una rappresentazione televisiva. L'attività prevede una fase creativa e progettuale seguita da una più realizzativa che consiste nel seguire la costruzione e l'allestimento dei set concordati. Sulla base della sceneggiatura definisce col Regista la scelta degli spazi; inizia quindi la fase di studio e ideazione degli ambienti, inquadrandoli nell'epoca e nell'atmosfera dell'opera in realizzazione. In questa fase produce disegni, bozzetti oppure un book di foto dei set che sottopone al Regista per valutare gli aspetti artistici e al Produttore per confrontare i costi necessari per la realizzazione, da affidare a personale tecnico. Si occupa infine di coordinare e supervisionare la fase di allestimento: individua le location, è responsabile di arredi ed accessori, coordina gli effetti speciali. Nelle produzioni televisive segue anche la troupe

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Produzioni cinematografiche o televisive

#### Collocazione organizzativa

Questo profilo professionale generalmente lavora per conto di aziende televisive, case di produzione cinematografiche, centri di produzione pubblicitaria.

Nella fase di ideazione ed esecuzione del bozzetto scenografico collabora con il Regista, il Direttore della fotografia per la scelta delle luci, il Costumista per le scelte cromatiche e il Produttore. Nel momento della realizzazione delle scenografie nei laboratori di scenotecnica si avvale di collaboratori: Aiuto scenografi, Falegnami e "trovarobe" che si occupano di allestire e costruire i SET, costruire o reperire arredi ed accessori. Gli altri profili professionali con cui interagisce sono: l'Attrezzista, il Costruttore di scena, il Pittore di scena.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 - Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.1 - Grafici, disegnatori e allestitori di scena

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione dell'allestimento scenografico cine-televisivo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Discipline dello spettacolo  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Materiali per allestimenti scenografici  
Processi televisivi e cinematografici  
Scenotecnica

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare modalità di verifica di conformità dell'allestimento scenografico  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro

**COMPETENZA**

Elaborare un progetto scenografico cine televisivo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Architettura degli interni e allestimento  
Discipline dello spettacolo  
Disegno tecnico  
Elementi di storia dell'arte  
Elementi di storia dell'arredamento  
Illuminotecnica  
Materiali per allestimenti scenografici  
Normativa concernente le attività culturali e di spettacolo  
Processi televisivi e cinematografici  
Scenografia  
Stili di regia cinematografica  
Stili di regia televisiva  
Storia del cinema  
Tecniche di ripresa video  
Teoria del colore  
Teoria della percezione e psicologia della forma

**Abilità**

Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare metodologie di ricerca iconografica  
Applicare tecniche di disegno artistico  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura  
Utilizzare software di grafica  
Utilizzare software rendering



## 19.7 SCENOGRARO DI TEATRO

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Scenografo di teatro è in grado di progettare e realizzare l'allestimento dello "spazio scenico" entro il quale l'attore compie l'azione, che nel teatro di tradizione generalmente coincide con il palcoscenico. La sua attività si articola in due fasi fondamentali: quella della ideazione scenica e quella della realizzazione. Sulla base della lettura della sceneggiatura o del libretto operistico definisce con il Regista la scelta stilistica dell'opera da portare in scena. Inizia quindi la fase di studio e ideazione degli ambienti, inquadrandoli nell'epoca e nell'atmosfera dell'opera in realizzazione. Produce disegni, bozzetti e modelli in scala e, dopo l'approvazione degli stessi, segue la realizzazione di plastici e fondali eseguiti in laboratori specializzati. È responsabile degli arredi e degli accessori, coordina gli effetti speciali e supervisiona la costruzione degli ambienti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Produzioni teatrali e operistiche

#### Collocazione organizzativa

Svolge la sua attività nelle produzioni teatrali e operistiche. Nella fase di ideazione ed esecuzione del bozzetto scenografico collabora con il Regista, il Direttore delle luci e il Costumista per le scelte cromatiche. Nel momento della realizzazione in laboratorio si avvale di collaboratori per la creazione della struttura, ovvero di Aiuto scenografi, Falegnami e "trovarobe" che si occupano di allestire le scene, costruire o reperire arredi ed accessori. Gli altri profili professionali con cui interagisce sono: il Direttore di scena, il Capo scenotecnico, il Capo elettricista, l'Attrezzista, il Costruttore di scena, l'Arredatore, il Pittore di scena.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 - Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.1 - Grafici, disegnatori e allestitori di scena

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione dell'allestimento scenografico teatrale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Discipline dello spettacolo  
Linguaggio teatrale ed operistico  
Materiali per allestimenti scenografici  
Processi teatrali  
Scenotecnica

#### Abilità

Applicare modalità di verifica di conformità dell'allestimento scenografico  
Applicare tecniche di allestimento scenografie teatrali  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro

**COMPETENZA**

Elaborare un progetto scenografico teatrale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Architettura degli interni e allestimento  
Discipline dello spettacolo  
Disegno artistico  
Disegno tecnico  
Elementi di storia dell'arte  
Elementi di storia dell'arredamento  
Illuminotecnica  
Materiali per allestimenti scenografici  
Normativa concernente le attività culturali e di spettacolo  
Processi teatrali  
Scenografia  
Scenotecnica  
Stili di regia teatrale  
Storia del teatro  
Teoria del colore  
Teoria della percezione e psicologia della forma

**Abilità**

Applicare modalità di verifica di conformità dell'allestimento scenografico  
Applicare tecniche di allestimento scenografie teatrali  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare metodi di realizzazione modelli scenografici in scala  
Applicare metodologie di ricerca iconografica  
Applicare tecniche di disegno artistico  
Applicare tecniche di disegno tecnico  
Applicare tecniche di disegno tridimensionale  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di progettazione distributiva dello spazio scenico  
Utilizzare software di grafica  
Utilizzare software rendering

## 19.8 STORYBOARDER VIDEO

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Storyboarder video realizza lo storyboard di un prodotto video, vale a dire la traduzione/visualizzazione per immagini di un progetto di lungometraggio, cortometraggio, documentario, pubblicità, cartoni animati, ecc. La traduzione visiva di un soggetto richiede in molti casi attività di analisi del contesto storico e geografico per la definizione degli aspetti scenografici e dei costumi, nonché la caratterizzazione dei personaggi dal punto di vista fisico e psicologico (tratti somatici, gestualità, espressioni, ecc.). Lo Storyboarder può essere coinvolto, soprattutto in ambito pubblicitario, nelle fasi di produzione e post-produzione del prodotto audiovisivo a garanzia della corretta trasposizione delle indicazioni contenute nello storyboard.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Gli storyboarder possono trovare occupazione in diversi ambiti quali la produzione pubblicitaria, audiovisiva, interattiva e per il design.

#### Collocazione organizzativa

Lo Storyboarder lavora in stretta collaborazione con il Regista o l'Autore del prodotto audiovisivo da realizzare, con margini di responsabilità più o meno ampi in ragione dell'esperienza pregressa.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2651 - Specialisti delle arti visive

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.1 - Grafici, disegnatori e allestitori di scena

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare la stesura di uno storyboard per video

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Arti visive  
Elementi di disegno artistico  
Elementi di fotografia  
Elementi di montaggio video-cinematografico  
Elementi di regia  
Elementi di scenografia  
Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
Elementi di storia del cinema  
Linguaggio tecnico proprio delle attività di storyboarding  
Principi della comunicazione audiovisiva

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi di un brief-sceneggiatura  
Applicare tecniche di storyboarding  
Applicare tecniche di disegno  
Utilizzare software di grafica  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare software di montaggio audio-video  
Utilizzare software di animazione

**COMPETENZA**

Realizzare l'analisi di una sceneggiatura, script o brief

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Cinema, fotografia e televisione  
Elementi di regia  
Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
Elementi di storia  
Elementi di storia dell'arte  
Linguaggio tecnico proprio delle attività di storyboarding  
Principi della comunicazione audiovisiva

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di un brief/sceneggiatura  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

**COMPETENZA**

Realizzare la traduzione digitale di uno storyboard (animatic)

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di montaggio video-cinematografico  
Elementi di musica  
Elementi di regia

**Abilità**

Applicare tecniche di montaggio audio  
Applicare tecniche di montaggio immagini  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare software di animazione  
Utilizzare software di grafica  
Utilizzare software sincronizzazione digitale audio/video

## 19.9 TRUCCATORE (CINEMA, TEATRO, TELEVISIONE)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Truccatore è specializzato nel truccare attori e altri personaggi (cantanti, uomini politici, conduttori televisivi) che partecipano a spettacoli cinematografici, televisivi o teatrali. Studia preventivamente il tipo di pelle e la conformazione del viso della persona da truccare e il tipo di riprese previsto (in interni o esterni, in piena luce o in ombra, ecc.); definisce un tipo di trucco che diminuisca difetti ed effetti dell'illuminazione ed evidenzia determinati tratti caratteriali o personali sulla base del ruolo del personaggio; applica il trucco prima delle riprese o dello spettacolo, e ne garantisce la tenuta durante tutta la messa in scena; strucca gli attori principali a fine spettacolo. Per lo svolgimento della sua attività utilizza cosmetici, fondotinta, correttori, matite per il trucco, cotone, latte detergente, applica protesi di vario genere (nasi finti, borse degli occhi, cicatrici..); applica tecniche per creare effetti speciali (finte lacrime, invecchiamento..)

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

La sua attività si svolge prevalentemente presso studi cinematografici, studi televisivi, teatri.

#### Collocazione organizzativa

Sulla base delle indicazioni del Regista, collabora con Direttore della fotografia (cinema) e Direttore delle luci(teatro), è coordinato dal Costumista. Coordina il team degli Assistenti al trucco il cui numero varia a seconda delle esigenze artistiche e di budget dello spettacolo. Fa eseguire nei laboratori specializzati le eventuali protesi necessarie al trucco di scena.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5142 - Estetisti ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.3.2 - Estetisti e truccatori

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare il trucco scenico

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di allergologia  
Elementi di cosmetologia  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di trucco  
Teoria del colore  
Trucco di scena

#### Abilità

Applicare tecniche di strucco  
Applicare tecniche di trucco con effetti speciali  
Applicare tecniche di trucco scenico  
Utilizzare prodotti per il trucco

**COMPETENZA**

Realizzare un progetto di trucco scenico

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di allergologia  
Elementi di cosmetologia  
Elementi di storia dell'arte  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di trucco  
Storia del costume  
Storia del trucco  
Tendenze della moda (acconciature)  
Teoria del colore  
Trucco di scena

**Abilità**

Applicare metodologie di ricerca iconografica  
Applicare modalità di abbinamento abiti/accessori/trucco  
Applicare tecniche di strucco  
Applicare tecniche di trucco con effetti speciali  
Applicare tecniche di trucco scenico  
Utilizzare prodotti per il trucco

## 19.10 ATTREZZISTA DI SCENA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il ruolo dell'Attrezzista di scena è quello di reperire, modificare, collocare sulla scena e conservare in magazzino arredi, oggetti e altri materiali (sedie, tavoli, telefoni) usati in scena durante spettacoli teatrali, cinematografici e televisivi. L'Attrezzista di scena segue anche il montaggio, l'assemblaggio e gli eventuali spostamenti da scena a scena o da spettacolo a spettacolo di arredi ed accessori. In alcuni casi realizza o modifica (ripara, vernicia) oggetti già esistenti seguendo le indicazioni dello Scenografo e del Direttore di scena. Può anche creare gli effetti speciali (fuoco, fumo..) se non richiedono una competenza troppo specifica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Attrezzista è presente in molti settori dello spettacolo, può infatti operare nell'ambito di produzioni cinematografiche, televisive, teatrali ed operistiche, piuttosto che nella realizzazione di progetti pubblicitari. Nelle produzioni teatrali l'Attrezzista lavora sul palcoscenico e dietro le quinte nella fase di allestimento della scena, l'atelier dove costruisce, ripara e modifica arredi ed accessori è detto "attrezzeria". L'Attrezzista è anche il responsabile del magazzino dei mobili e di quello degli oggetti. Nelle produzioni cinematografiche e televisive, il luogo di lavoro classico è il teatro di posa, il set esterno, lo studio televisivo.

#### Collocazione organizzativa

L'attività viene svolta per conto di aziende televisive, case di produzione cinematografiche, centri di produzione pubblicitaria. Il diretto responsabile dell'Attrezzista è il Direttore di scena, il quale a sua volta segue le indicazioni del Regista e dello Scenografo. Collabora con tutti gli altri componenti dell'equipe tecnica.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 - Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.5.1 - Macchinisti ed attrezzisti di scena

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Collocare sulla scena/set arredi ed accessori

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Cinema, fotografia e televisione  
Elementi di architettura degli interni e allestimento  
Elementi di scenografia  
Elementi di storia dell'arredamento  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Linguaggio teatrale ed operistico  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Scenotecnica

#### Abilità

Applicare tecniche di allestimento scenografico  
Utilizzare dispositivi di produzione effetti speciali

## COMPETENZA

Predisporre gli arredi e gli accessori necessari ad una rappresentazione scenica

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche delle vernici  
Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
Cinema, fotografia e televisione  
Diluenti e solventi  
Elementi di architettura degli interni e allestimento  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di scenografia  
Elementi di storia dell'arredamento  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Linguaggio teatrale ed operistico  
Materiali abrasivi  
Materie plastiche  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Scenotecnica

#### Abilità

Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino  
Applicare tecniche di allestimento scenografico  
Applicare tecniche di controllo del magazzino  
Applicare tecniche di cucitura dei diversi materiali tessili  
Applicare tecniche di gestione del magazzino  
Applicare tecniche di incollaggio del legno  
Applicare tecniche di ritocco manufatti artistici  
Applicare tecniche di saldatura metalli e leghe  
Applicare tecniche di verniciatura  
Utilizzare dispositivi di produzione effetti speciali  
Utilizzare strumenti di assemblaggio manufatti in legno  
Utilizzare strumenti di lavorazione artigianale del legno  
Utilizzare strumenti per il taglio manuale dei materiali tessili  
Utilizzare strumenti per la lavorazione dei metalli (trancia, piegaferrì)



## 19.11 SCENEGGIATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo Sceneggiatore trasforma un'idea, una storia descritta a grandi linee o un'opera letteraria (soggetto) in una struttura narrativa per l'industria cinematografica, radiofonica, televisiva, teatrale. Nella maggior parte dei casi si occupa anche dell'ideazione del soggetto, in altri sviluppa il prodotto del Soggettista. Scrive la sceneggiatura descrivendone il dettaglio: scene, personaggi, ambientazione, sequenze, ritmo, movimenti, luci, inquadrature delle riprese. Si occupa anche della stesura dei dialoghi tra i personaggi oppure collabora con il Dialogista se la produzione prevede questo profilo professionale. Realizza il copione che costituisce la traccia sulla base del quale il Regista realizza l'opera; con il Regista interagisce operativamente sul set/palcoscenico, adattando il testo alle esigenze delle riprese o della messa in scena. La sceneggiatura può essere una proposta autonoma oppure commissionata da un produttore o dall'ufficio di produzione di un'emittente radio televisiva.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lo sceneggiatore lavora prevalentemente per le produzioni cinematografiche e televisive, mentre il teatro e la radio assorbono un numero limitato di addetti. Attualmente il settore che offre maggiori opportunità di lavoro è il circuito televisivo, grazie al successo della fiction (format in cui la storia si sviluppa in un numero limitato di episodi)

#### Collocazione organizzativa

Collabora essenzialmente con il Regista e il Produttore dell'opera. Quando non si occupa direttamente anche della scrittura nel soggetto e dei dialoghi dei personaggi, collabora con il Soggettista e il Dialogista. Essendo una professione artistica lo sceneggiatore non è soggetto a particolari vincoli, ha un alto livello di autonomia, ma deve adeguarsi ai gusti e alle esigenze del Produttore dell'opera

#### Modalità di esercizio del lavoro

La fase creativa di ideazione del soggetto e di scrittura della sceneggiatura viene svolta a domicilio o in studi privati. La fase operativa di realizzazione dell'opera avviene in studi cinematografici, set teatrali e radiotelevisivi. Gli orari di lavoro sono legati alle esigenze della produzione cinematografica e/o televisiva.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 – Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

90 – Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Effettuare l'ideazione/adattamento di un soggetto per una sceneggiatura

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Discipline dello spettacolo  
Elementi di sceneggiatura (cinematografica, teatrale, radiofonica)  
Elementi di regia  
Elementi di montaggio filmico  
Storia del cinema  
Elementi di produzione  
Tecniche di presentazione  
Generi cine-televisivi  
Processi televisivi e cinematografici  
Tecniche e generi della narrazione

#### Abilità

Applicare metodologie di ideazione/adattamento di soggetti (cinema, teatro, radiotelevisione)  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di redazione schede personaggio

**COMPETENZA**

Effettuare la presentazione dei contenuti di una sceneggiatura

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di sceneggiatura (cinematografica, teatrale, radiofonica)  
Elementi di produzione  
Illuminotecnica  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di regia  
Storia del cinema  
Storia delle televisione e della pubblicità  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Tecniche di scrittura creativa  
Tecniche e generi della narrazione  
Tecnologie audio-video  
Teoria della ripresa video

**Abilità**

Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di redazione schede personaggio  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare metodologie di ideazione/adattamento di soggetti (cinema, teatro, radiotelevisione)

**COMPETENZA**

Effettuare la scrittura della sceneggiatura

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Discipline dello spettacolo  
Elementi di edizione e montaggio cinematografico  
Elementi di montaggio filmico  
Elementi di recitazione  
Elementi di sceneggiatura (cinematografica, teatrale, radiofonica)  
Elementi di scenografia  
Elementi di storia della letteratura  
Generi cine-televisivi  
Illuminotecnica  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Scenario dei programmi radio-televisivi  
Stili di regia teatrale  
Stili di regia televisiva  
Storia del cinema  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Tecniche di registrazione audio  
Tecniche di scrittura creativa  
Tecniche e generi della narrazione  
Tecnologie audio-video  
Teoria della ripresa video

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi del girato  
Applicare tecniche di correzione testi  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di sceneggiatura

## 19.12 FILM MAKER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Film Maker è il responsabile della creazione di un prodotto audiovisivo (corto, videoclip, documentario, spot...). Segue il processo lavorativo dalla formulazione dell'idea sino ad arrivare alla distribuzione del montato definitivo curando, anche con il contributo di un numero ristretto di collaboratori, le diverse fasi di realizzazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare su commissione, cercare un produttore interessato alla realizzazione di prodotto audiovisivo da lui ideato, oppure auto-produrre il proprio lavoro identificando successivamente i potenziali canali distributivi. Lavora quindi in genere in ambito sia privato che pubblico e attiva collaborazioni in ragione delle caratteristiche della commessa/produzione da realizzare. Oltre al lavoro in ambito cinematografico può occuparsi della realizzazione di documentari televisivi, di servizi giornalistici per emittenti pubbliche o private, oppure dedicarsi alla "cattura" di eventi o a sperimentazioni personali.

#### Collocazione organizzativa

Il Film Maker, può essere inserito in un'équipe/troupe di lavoro da parte di una committenza (accordo contrattuale denominato "a scrittura"), oppure lavorare in maniera autonoma (accordo contrattuale denominato "pre-acquisto") avvalendosi, se necessario, di collaboratori esperti: molti Film maker, ad esempio, affidano a Montatori professionisti l'elaborazione finale del prodotto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 - Registi, sce-neggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare l'ideazione del prodotto audiovisivo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di regia  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Mercato dei prodotti audiovisivi  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Tecniche di fund raising  
Tecniche di osservazione della realtà

#### Abilità

Applicare metodi di ideazione audiovisiva  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo

## COMPETENZA

Effettuare l'organizzazione della produzione di un progetto audiovisivo

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di casting  
Elementi di recitazione  
Elementi di scenografia  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi della comunicazione audiovisiva  
Stili di regia cinematografica  
Stili di regia televisiva  
Tecnologie audio-video

### Abilità

Applicare criteri di selezione artisti  
Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di regia  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura

## COMPETENZA

Elaborare la sceneggiatura/il progetto audiovisivo

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di scenografia  
Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
Linguaggio cine-televisivo  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Storia del cinema  
Tecniche di sceneggiatura  
Tecniche di scrittura creativa  
Tecniche e generi della narrazione

### Abilità

Applicare metodologie di ideazione/adattamento di soggetti (cinema, teatro, radiotelevisione)  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di sceneggiatura  
Applicare tecniche di scrittura  
Applicare tecniche di storyboarding

## COMPETENZA

Realizzare la produzione di un progetto audiovisivo

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di fotografia  
Elementi di giornalismo televisivo  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di regia  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione del set  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Tecniche di replay  
Tecniche di ripresa video

### Abilità

Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare modalità di rilevazione conformità audio  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di analisi del girato  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di regia  
Applicare tecniche di ripresa video  
Utilizzare macchine da ripresa cinematografica  
Utilizzare strumenti di registrazione suoni (boom, radio-microfono)  
Utilizzare strumenti per illuminazione scenica

**COMPETENZA**

Realizzare un montaggio video

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Edizione e montaggio cinematografico  
Elementi di elettronica  
Elementi di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Linguaggio tecnico delle attività montaggio (inglese)

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione artistica del girato  
Applicare tecniche di montaggio cinematografico  
Applicare tecniche di montaggio televisivo  
Applicare tecniche di predisposizione EDL (Edit List -  
Montaggio)  
Applicare tecniche di preparazione girato per il montaggio  
Applicare tecniche di spoglio del girato  
Utilizzare software elaborazione video digitali  
Utilizzare software montaggio video



521

## 19.13 TECNICO LUCI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico luci è il responsabile della sequenza delle luci durante l'esecuzione di uno spettacolo teatrale, cinematografico o televisivo. Questo profilo professionale nasce storicamente in ambito teatrale ed è, in seguito, divenuto essenziale anche nel cinema e in televisione. In particolare, nell'ambito del teatro, si possono distinguere due differenti profili, che rappresentano anche le due fasi evolutive della carriera: l'Elettricista teatrale ed il Light designer. L'Elettricista teatrale è colui che monta gli impianti e segue in consolle l'intero spettacolo. Il Light designer è invece il creatore della sequenza delle luci, e collabora con il Regista, lo Scenografo e il Coreografo. In ambito cinematografico e televisivo, il tecnico responsabile della realizzazione del piano luci è il Capo Elettricista che segue le direttive del Direttore della fotografia ed ha sotto di sé l'equipe degli elettricisti

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Studi televisivi, case di produzione cinematografica e pubblicitaria, enti teatrali. Al Tecnico delle luci si possono presentare occasioni di lavoro anche per sfilate di moda, concerti, rassegne e festival.

#### Collocazione organizzativa

Opera nei grandi network televisivi o presso service che noleggiavano le apparecchiature e il materiale necessario e che forniscono, all'occorrenza, i Tecnici per produzioni su commissione. La mobilità verticale per questo professionista consiste nell'assunzione della qualifica di Light designer, profilo creativo che si colloca ad un livello superiore a quello del semplice tecnico o, in ambito cinematografico, di Direttore della fotografia.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3113 - Elettrotecnici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.7.2 - Operatori di apparecchi per la ripresa e la produzione audio-video

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Progettare il piano luci per spettacolo teatrale/riprese cine-televisive

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Disegno tecnico elettrico  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di fotografia  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di ottica  
Elementi di scenografia  
Linguaggio cine-televisivo  
Linguaggio teatrale ed operistico  
Materiali per allestimenti cinematografici  
Materiali per allestimenti teatrali  
Mezzi tecnici di ripresa  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Scenotecnica  
Stili di regia

#### Abilità

Applicare criteri definizione materiali realizzazione installazioni elettriche  
Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica di installazioni elettriche  
Applicare tecniche di progettazione installazioni elettriche  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura

## COMPETENZA

Realizzare un impianto luci per spettacolo teatrale/riprese cine-televisive

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di architettura degli interni e allestimento  
Elementi di elettromeccanica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di scenografia  
Materiali per allestimenti cinematografici  
Materiali per allestimenti teatrali  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative tecniche per installazione impianti elettrici  
Processi teatrali  
Processi televisivi e cinematografici  
Scenotecnica

### Abilità

Applicare modalità di verifica conformità allestimenti  
Applicare procedure per la messa in sicurezza di impianti elettrici  
Applicare protocolli per la gestione delle emergenze  
Applicare tecniche di illuminazione scenica  
Applicare tecniche di montaggio di apparati elettrici  
Utilizzare dispositivi di produzione effetti speciali  
Utilizzare proiettori  
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici  
Utilizzare strumenti per illuminazione scenica

## 19.14 AIUTO REGISTA DI CINEMA E TELEVISIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Aiuto Regista è il braccio destro del Regista: la sua funzione comprende aspetti organizzativi, artistici e tecnici. Impegnato sin dalle prime fasi preparatorie di un film o trasmissione televisiva studia la sceneggiatura, ne effettua lo spoglio in collaborazione con la produzione, partecipa ai sopralluoghi, può organizzare il casting di figuranti e partecipazioni speciali realizzandone i provini. Partecipa alla stesura del piano riprese. Durante le riprese, supporta il Regista nello svolgimento di tutte le operazioni: verifica materiale e mezzi tecnici; organizza e coordina il lavoro dell'equipe tecnica, degli Attori e delle Comparse; informa i collaboratori sulle tappe successive o eventuali variazioni al piano di lavoro. Prepara i fogli di servizio giornalieri in collaborazione con il Responsabile della produzione, verifica che tutte le scene siano girate come previsto, assiste alla proiezione del girato giornaliero.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Aiuto Regista è presente in molti settori dello spettacolo, può infatti operare nell'ambito di produzioni cinematografiche, televisive o teatrali, piuttosto che nella realizzazione di progetti pubblicitari o nell'ambito delle sfilate di moda. Gli ambienti di lavoro classici sono i teatri di posa, i set esterni e gli studi televisivi.

#### Collocazione organizzativa

L'Aiuto Regista è il legame essenziale tra il Regista e la produzione. Il suo ruolo lo porta, quindi, ad entrare in contatto con tutto il personale coinvolto nella realizzazione di una produzione in tutte le fasi di lavorazione; dal Regista naturalmente, ai referenti della produzione, ai capi dei vari settori della troupe: Scenografo, Direttore della fotografia, Costumista, Arredatore.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 - Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Coordinare le attività di ripresa cine-televisiva

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di illuminotecnica  
Fotografia  
Funzionamento della cabina di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Montaggio in diretta  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Regia in esterni  
Regia in interni  
Regia in ripresa diretta  
Regia in studio  
Tecniche di replay  
Tecniche di ripresa video

#### Abilità

Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di analisi del girato  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di regia



**COMPETENZA**

Effettuare casting cinematografici e televisivi

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di regia

**Abilità**

Applicare criteri di selezione artisti  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura

**COMPETENZA**

Effettuare la direzione delle attività di montaggio

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Edizione e montaggio cinematografico  
Linguaggio cine-televisivo  
Montaggio televisivo  
Processi televisivi e cinematografici  
Tecniche di registrazione audio

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione del montato  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di montaggio cinematografico  
Applicare tecniche di montaggio televisivo

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione delle attività di allestimento dei set

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di illuminotecnica  
Fotografia  
Funzionamento della cabina di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Regia in ripresa diretta  
Stili di regia  
Tecniche di replay  
Tecniche di ripresa video

**Abilità**

Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare modalità di verifica di conformità dell'allestimento scenografico  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di regia  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura

**COMPETENZA**

Elaborare il piano delle riprese

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Cinema, fotografia e televisione  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di regia  
Tecniche di ripresa video

**Abilità**

Applicare criteri di selezione artisti  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare metodi di pianificazione attività di ripresa  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura

## 19.15 DIRETTORE DELLA FOTOGRAFIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Direttore della fotografia è la persona che ha la responsabilità dell'immagine nelle produzioni cinematografiche e televisive; è colui che, con interventi tecnici e artistici, deve trovare le giuste condizioni di luce per la ripresa. Considerato anche come l'autore della fotografia cinematografica deve cercare di rendere l'immagine così come è nata nella mente del Regista utilizzando tutti gli accorgimenti tecnici (dalle luci al diaframma) disponibili. Le principali mansioni di questo profilo professionale sono: la composizione dell'inquadratura, la disposizione delle luci, il controllo dei movimenti della macchina da presa, le scelte stilistiche sull'angolo di ripresa, sulla messa a fuoco, sulla distanza di ripresa e sulla profondità di campo. Non mancano, inoltre, direttori della fotografia in grado di esprimere una creatività del tutto personale, "d'interpretare la luce" e di dare coerenza visiva alle riprese.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Produzioni cinematografiche e televisive.

#### Collocazione organizzativa

L'interlocutore principale del direttore della fotografia è il Regista: dalla collaborazione tra i due nasce l'immagine, e la scelta delle inquadrature giuste oltre che dell'illuminazione adatta. Fondamentale, poi, è il rapporto tra il Direttore della fotografia e l'Operatore di ripresa. Gli altri collaboratori diretti di questo profilo professionale sono il Capo elettricista che, a sua volta, coordina la squadra addetta alle luci, ed il Capo macchinista che regola gli spostamenti del carrello con la macchina da presa. Nella fase preparatoria e progettuale del film o del prodotto televisivo il Direttore della fotografia collabora strettamente con lo Scenografo, l'Arredatore e il Costumista.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3431 - Fotografi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare la composizione dell'immagine cinematografica

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Colorimetria  
Direzione della fotografia  
Elementi di elettronica  
Elementi di fotometria  
Elementi di ottica  
Fotografia e composizione dell'immagine  
Illuminotecnica  
Tecniche di ripresa video  
Tecnologia del colore  
Tecnologie di fotocomposizione  
Tecnologie digitali in ambito fotografico  
Teoria del colore

#### Abilità

Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico  
Applicare criteri di valutazione artistica del girato  
Applicare criteri di valutazione tecnica del girato  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di allestimento luci per riprese cinematografiche  
Applicare tecniche di caricamento macchine da ripresa cinematografica  
Applicare tecniche di caricamento pellicola  
Applicare tecniche di posizionamento macchina di ripresa  
Applicare tecniche di ripresa video  
Utilizzare dispositivi di produzione effetti speciali  
Utilizzare macchine da ripresa cinematografica  
Utilizzare strumenti di misurazione della luce  
Utilizzare strumenti per illuminazione scenica  
Utilizzare telecamera digitale

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione della fotografia cinematografica nella fase di postproduzione

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Edizione e montaggio cinematografico  
Fotografia e composizione dell'immagine  
Linguaggio cine-televisivo  
Montaggio televisivo  
Processi televisivi e cinematografici

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione artistica del girato  
Applicare criteri di valutazione del montato  
Applicare criteri di valutazione tecnica del girato  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare tecniche di ritocco immagini  
Utilizzare dispositivi di produzione effetti speciali  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini

**COMPETENZA**

Progettare la fotografia cinematografica

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di scenografia  
Fotografia e composizione dell'immagine  
Generi cine-televisivi  
Illuminotecnica  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Normativa concernente le attività culturali e di spettacolo  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di regia  
Storia del cinema  
Storia della televisione  
Tecniche di ripresa video

**Abilità**

Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico  
Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare metodi di pianificazione attività di ripresa  
Applicare metodi per redazioni piani di produzione televisiva  
Applicare tecniche di sceneggiatura  
Applicare tecniche di storyboarding

## 19.16 REGISTA DI CINEMA E TELEVISIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Regista di cinema e televisione dirige le riprese sul set, coordinando il lavoro degli artisti e dei tecnici che fanno parte della troupe cinematografica o televisiva. Nonostante le differenze tra il lavoro cinematografico e quello televisivo, il regista è in entrambi i settori il responsabile ultimo del prodotto. Stabilisce come realizzare una produzione cinematografica o televisiva, partendo dalla sceneggiatura o dall'idea di un programma per la TV, svolgendo il ruolo di guida tecnico-artistica e organizzativa. Nella realizzazione di film o fiction, il Regista normalmente sceglie gli attori e assegna loro i ruoli. Può accadere che il regista sia anche sceneggiatore; partecipa comunque alla stesura della sceneggiatura e, nel corso delle riprese, può apportarvi modifiche. Nella fase della ripresa di un film dirige gli attori e gli altri profili professionali impegnati sul set. Terminata la ripresa, segue la fase del montaggio, dell'aggiunta della parte sonora (nel cinema) o delle musiche.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nel campo della produzione cinematografica e televisiva

Collocazione organizzativa

Opera spesso come professionista

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 6

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

2654 - Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

**Attività Economiche ATECO**

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Coordinare la preparazione di un film

Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di costo produzioni audiovisive  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Normativa concernente le attività culturali e di spettacolo  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di regia  
Storia del cinema  
Storia della televisione  
Tecniche di ripresa video

#### Abilità

Applicare criteri di selezione artisti  
Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare metodi di pianificazione attività di ripresa  
Applicare metodi per redazioni piani di produzione televisiva  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro

**COMPETENZA**

Effettuare la direzione delle attività di montaggio

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Edizione e montaggio cinematografico  
Linguaggio cine-televisivo  
Montaggio televisivo  
Processi televisivi e cinematografici  
Tecniche di registrazione audio

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione del montato  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di montaggio cinematografico  
Applicare tecniche di montaggio televisivo

**COMPETENZA**

Effettuare la direzione delle attività di ripresa cine-televisiva

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di illuminotecnica  
Fotografia  
Funzionamento della cabina di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Montaggio in diretta  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Regia in esterni  
Regia in interni  
Regia in ripresa diretta  
Regia in studio  
Tecniche di replay  
Tecniche di ripresa video

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione artistica del girato  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di analisi del girato  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di regia

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione delle attività di allestimento dei set

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di illuminotecnica  
Fotografia  
Funzionamento della cabina di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Regia in ripresa diretta  
Stili di regia  
Tecniche di replay  
Tecniche di ripresa video

**Abilità**

Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare modalità di verifica di conformità dell'allestimento scenografico  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di regia  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura

**COMPETENZA**

Ideare un film

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di costo produzioni audiovisive  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Stili di regia cinematografica  
Stili di regia televisiva  
Storia del cinema  
Storia della televisione

**Abilità**

Applicare procedure per attivazione finanziamenti del prodotto cine-televisivo  
Applicare procedure per piani di finanziamento  
Applicare tecniche di analisi di fattibilità  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo

## 19.17 CURATORE DI MOSTRE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Curatore di mostre si occupa di ideare, progettare, organizzare mostre ed allestimenti temporanei; definisce, in accordo con i committenti pubblici e privati, temi e contenuti della mostra, individuando gli artisti, le opere da esporre e la sede espositiva; predispone il budget per l'organizzazione dell'evento temporaneo, individuandone le fonti di finanziamento; progetta il percorso espositivo, la struttura del catalogo e i materiali didattico-divulgativi. Concorre alla progettazione del piano di comunicazione e fund raising della mostra e collabora all'allestimento dei percorsi espositivi e alla pianificazione delle operazioni di trasporto. Unisce pertanto competenze tecniche museografiche e museologiche ad altre più di carattere organizzativo e comunicativo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il curatore svolge la sua attività all'interno delle istituzioni museali per conto di enti pubblici e privati (musei, gallerie, centri espositivi).

#### Collocazione organizzativa

Il curatore lavora a stretto contatto con l'ente organizzatore e in stretto raccordo con il conservatore del museo, così come previsto nell'Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento dei musei. Inoltre si relaziona con il registrar per le operazioni tecniche di trasporto, assicurazione e imballaggio delle opere esposte e con gli architetti per l'allestimento dei percorsi espositivi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2621 - Archivist e curatori di musei

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate

#### Attività Economiche ATECO

91 - Attività di biblioteche, archivi, musei ed altre attività culturali

### COMPETENZA

Effettuare l'organizzazione di un evento espositivo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di marketing culturale  
 Normativa sui beni e le attività culturali  
 Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici  
 Processi organizzativi di eventi

#### Abilità

Applicare tecniche di organizzazione di eventi espositivi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
 Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

**COMPETENZA**

Effettuare la progettazione di un evento espositivo

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing culturale  
Mercato dell'arte  
Modelli di finanziamento delle attività culturali  
Museografia  
Museologia  
Normativa dei beni e delle attività culturali  
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici  
Procedure e regolamenti per la circolazione delle collezioni museali  
Storia del design  
Storia dell'architettura  
Storia della fotografia  
Storia dell'arte

**Abilità**

Applicare criteri di selezione delle opere da esporre  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di Fund Raising  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di selezione degli spazi espositivi

**COMPETENZA**

Predisporre i materiali comunicativi, didattici e divulgativi di un evento espositivo

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing culturale  
Tecniche di comunicazione e promozione culturale  
Tecniche di media planning  
Tecniche di redazione dei cataloghi d'arte

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di media planning  
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo  
Applicare tecniche di scrittura



## 19.18 MUSICISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Musicista (interprete o esecutore) è lo strumentista che esegue, da solo o in gruppo, brani musicali composti da altri; può essere attivo nei vari campi musicali e operare come solista, camerista, orchestrale o come membro di un gruppo che propone musica d'intrattenimento. Il Musicista è un profondo conoscitore di uno o più strumenti ed ha una solida cultura generale in campo musicale; per questo frequentemente opera anche come insegnante di musica presso scuole pubbliche (se ha conseguito i necessari titoli), private o in proprio. Le sue attività riguardano sia il contenuto artistico della professione (allestimento dello show e sua esecuzione in pubblico, personalizzazione degli arrangiamenti, interpretazione...) sia gli aspetti manageriali (promozione, realizzazione di demo, ricerca di scritture e ingaggi...).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Musicista che esegue musica classica può essere inserito all'interno di un'orchestra sinfonica o da camera; nell'ambito della musica d'intrattenimento è frequente l'appartenenza a gruppi o bande musicali, ma anche l'attività come free-lance o come "musicista di strada". A seconda dello strumento il musicista può essere denominato violinista, pianista, tastierista, batterista... Sono queste le denominazioni più frequenti, che sostituiscono sul mercato del lavoro la definizione più generica di "musicista".

#### Collocazione organizzativa

Il musicista che fa parte di un'orchestra dipende dal direttore d'orchestra, come tutti gli altri membri. Nei gruppi musicali d'intrattenimento solitamente non esistono gerarchie rigide e risulta difficile, quindi, generalizzare la collocazione organizzativa del musicista.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2652 - Musicisti, cantanti e compositori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.4 - Compositori, musicisti e cantanti

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Eseguire un brano musicale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Accordatura e intonazione dello strumento musicale  
Elementi di storia della musica  
Linguaggio musicale e notazione  
Principi di funzionamento e tecniche d'uso dello strumento musicale  
Teoria musicale

#### Abilità

Applicare tecniche d'uso dello strumento musicale  
Applicare tecniche di analisi della struttura musicale  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di esecuzione di un brano musicale  
Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
Applicare tecniche di solfeggio

**COMPETENZA**

Realizzare l'arrangiamento e l'interpretazione di un brano musicale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Armonia e arrangiamento  
Elementi di storia della musica  
Generi musicali  
Linguaggio musicale e notazione  
Modelli esecutivi per la costruzione di arrangiamenti strumentali  
Tecniche di acustica degli strumenti musicali  
Tecniche di sintesi (musica)  
Tecnologie innovative per la musica  
Teoria musicale

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi della struttura musicale  
Applicare tecniche di arrangiamento e orchestrazione  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
Applicare tecniche di solfeggio

**COMPETENZA**

Realizzare la promozione dei propri prodotti e servizi musicali

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Canali e strumenti per la promozione tramite internet  
Caratteristiche del mercato musicale  
Elementi di storia della musica  
Marketing dei prodotti musicali  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Strategie promozionali  
Teoria musicale

**Abilità**

Applicare metodologie per la progettazione di demo (musica)  
Applicare tecniche di marketing dei prodotti musicali  
Applicare tecniche di promozione tramite internet  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di registrazione audio

## 19.19 COREOGRAFO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Coreografo, in genere di formazione ballerino professionista, abituato al palcoscenico, concepisce e realizza spettacoli, essenzialmente nel settore della danza ma in certi casi anche della ginnastica artistica e del pattinaggio, partendo da uno spartito musicale. Tenendo conto di precise esigenze (dimensioni del palcoscenico, numero di ballerini a disposizione, livello artistico dei membri del corpo di ballo, tipo di publi-co, ecc.) realizza spettacoli di danza, immagini e luci su sfondo musicale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Coreografo in genere lavora per conto di teatri, federazioni sportive (ginnastica e pattinaggio artistico), festival di balletti, manifestazioni culturali, ecc.

#### Collocazione organizzativa

Il Coreografo esercita spesso il proprio lavoro in concomitanza con l'attività di ballerino professionista. Solo in pochi casi dirige una propria compagnia di danza in qualità di indipendente

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2653 - Ballerini e coreografi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.3 - Coreografi e ballerini

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Dirigere l'esecuzione della coreografia

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Composizione della danza  
Coreografia  
Danza accademica  
Elementi di casting  
Elementi di fisiotecnica  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di musica  
Elementi di regia  
Pattinaggio (di figura, sincronizzato,...)  
Regia coreografica  
Scenografia  
Spazio scenico  
Stili di danza  
Teatro danza

#### Abilità

Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di addestramento alla danza  
Applicare tecniche di danza  
Applicare tecniche di illuminazione scenica  
Applicare tecniche di regia  
Applicare tecniche di regia coreografica

**COMPETENZA**

Ideare un progetto coreografico

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Composizione della danza  
Coreografia  
Danza accademica  
Elementi di anatomia e fisiologia del movimento  
Elementi di musica  
Elementi di storia dell'arte  
Elementi di tecnica teatrale  
Pattinaggio (di figura, sincronizzato,...)  
Regia coreografica  
Scenografia  
Scenotecnica  
Spazio scenico  
Stili di danza  
Storia della danza  
Storia della musica  
Teatro danza

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di allestimento scenografico  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di composizione coreografica  
Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
Applicare tecniche di organizzazione distributiva dello spazio scenico  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di scrittura coreografica  
Applicare tecniche di teatro danza

## 19.20 BALLERINO/A PROFESSIONISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Ballerino professionista e la Ballerina professionista si esibiscono in spettacoli di danza artistica (classica, moderna e jazz). Specialisti del movimento e del ritmo, delle posizioni e dei gesti strettamente definiti, interpretano sulla scena, al suono della musica, una coreografia nella quale esprimono stati d'animo, situazioni spirituali, mentali, sensoriali o sociali. In gruppo o in qualità di solisti, danzano in spettacoli di genere diverso: balletto classico, moderno o jazz, come pure in commedie musicali e operette.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Membri di un corpo di ballo ufficiale dipendente da un teatro o di una compagnia indipendente, i ballerini esercitano un'attività professionale che in genere viene svolta in teatri, festival di balletti, trasmissioni televisive e manifestazioni culturali, ecc.

#### Collocazione organizzativa

Il Ballerino professionista in genere esercita il proprio lavoro all'interno di una compagnia di danza.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2653 - Ballerini e coreografi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.3 - Coreografi e ballerini

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Realizzare l'esecuzione di coreografie

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Composizione della danza  
Coreografia  
Danza accademica  
Elementi di anatomia e fisiologia del movimento  
Elementi di fisiotecnica  
Elementi di musica  
Elementi di regia  
Elementi di tecnica teatrale  
Spazio scenico  
Stili di danza  
Storia della danza  
Storia della musica

#### Abilità

Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico  
Applicare esercizi di fisiotecnica  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di comportamento scenico  
Applicare tecniche di danza  
Applicare tecniche di esecuzione di una coreografia  
Applicare tecniche di teatro danza

## COMPETENZA

Predisporre l'interpretazione della parte

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Composizione della danza  
Danza accademica  
Elementi di anatomia e fisiologia del movimento  
Elementi di fisiotecnica  
Elementi di musica  
Elementi di tecnica teatrale  
Spazio scenico  
Stili di danza  
Storia della danza  
Storia della musica

### Abilità

Applicare tecniche di analisi del ritmo di un brano musicale  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
Applicare tecniche di teatro danza  
Applicare tecniche di costruzione del personaggio  
Applicare tecniche di danza  
Applicare tecniche di gestione dello spazio scenico  
Applicare tecniche di immedesimazione  
Applicare tecniche di respirazione  
Applicare tecniche di movimento scenico

## 19.21 TECNICO DI EFFETTI SPECIALI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di effetti speciali (effetti visivi) è il profilo professionale che idea, progetta e realizza gli accorgimenti tecnici per simulare una scena pensata dal regista altrimenti impossibile da rappresentare in maniera tradizionale. Oggi, per lo più, gli effetti speciali sono realizzati con l'ausilio dell'elettronica e del computer. Il Tecnico degli effetti speciali collabora a stretto contatto con il regista intervenendo in tre momenti diversi della produzione cinematografica o televisiva: pre-produzione (ideazione, progettazione degli effetti), la produzione (creazione effetti e "personaggi" durante le riprese sul set), la post-produzione (creazione di effetti visivi).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Produzioni cinematografiche o televisive

#### Collocazione organizzativa

Il Tecnico di effetti speciali generalmente lavora per conto di aziende televisive, case di produzione cinematografiche, centri di produzione pubblicitaria

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 - Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.7.2 - Operatori di apparecchi per la ripresa e la produzione audio-video

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di effetti speciali

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Animatronica  
Compositing  
Effetti speciali  
Elementi di architettura degli interni e allestimento  
Elementi di automazione  
Elementi di costo produzioni audiovisive  
Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
Elementi di teoria della ripresa video  
Progettazione meccanica  
Prostetica professionale  
Scenografia  
Scenotecnica  
Sistemi per effetti speciali/animazioni  
Stili di regia

#### Abilità

Applicare metodi di realizzazione modelli scenografici in scala  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di disegno  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di spoglio sceneggiatura  
Applicare tecniche di storyboarding  
Utilizzare software rendering

## COMPETENZA

Effettuare la realizzazione di effetti speciali in fase di produzione (cinematografica o televisiva)

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Animatronica  
Effetti speciali  
Elementi di anatomia umana  
Elementi di architettura degli interni e allestimento  
Elementi di automazione  
Elementi di elettronica  
Illuminotecnica  
Materiali per allestimenti scenografici  
Materiali per produzione protesi anatomiche artistiche  
Materie plastiche  
Prostetica professionale  
Scenografia  
Scenotecnica  
Trucco di scena

### Abilità

Applicare metodologie di costruzione personaggi animati (animatronici)  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di allestimento scenografico  
Applicare tecniche di calco  
Applicare tecniche di modellistica creazioni Mock up  
Applicare tecniche di ritocco manufatti artistici  
Applicare tecniche di scultura  
Applicare tecniche di trucco con effetti speciali  
Applicare tecniche di trucco scenico  
Utilizzare dispositivi di produzione effetti speciali  
Utilizzare strumenti di assemblaggio protesi anatomiche artistiche

## COMPETENZA

Effettuare la realizzazione di effetti visivi in fase di post produzione (cinematografica o televisiva)

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Compositing  
Disegno digitale tridimensionale  
Elementi di montaggio filmico  
Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale  
Sistemi per effetti speciali/animazioni  
Sistemi per il trattamento digitale delle frequenze  
Tecnologie innovative per il cinema

### Abilità

Applicare tecniche di compositing  
Applicare tecniche di predisposizione EDL (Edit List - Montaggio)  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare software di animazione  
Utilizzare software Avid  
Utilizzare software elaborazione digitale suono  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
Utilizzare software elaborazione video digitali  
Utilizzare software grafica vettoriale  
Utilizzare software rendering  
Utilizzare software sincronizzazione digitale audio/video



## 19.22 ATTORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Attore è un professionista che interpreta un ruolo in una produzione artistica. L'attore opera in diversi contesti: teatro, cinema, televisione. Le caratteristiche del ruolo e le competenze richieste possono variare notevolmente a seconda dell'ambito in cui opera; l'Attore teatrale è il profilo professionale più complesso e per questo viene utilizzato spesso come riferimento. Gli attori si identificano in ruoli e personaggi, assumono espressioni, attitudini, stili, movimenti del corpo e comportamenti indicati dal copione, per ispirare sentimenti ed emozioni diverse negli spettatori. L'Attore, oltre a recitare, può animare spettacoli culturali e svolgere attività di insegnamento di arte drammatica, mimica, dizione presso scuole specializzate.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Attore può operare nel teatro, nel cinema, nelle produzioni televisive, per la radio (in questo caso si parla di "voci"). A volte vengono definiti attori anche gli artisti di strada e, in generale, coloro che eseguono narrazioni dal vivo anche al di fuori delle strutture deputate (per esempio, i circensi).

#### Collocazione organizzativa

L'attore risponde alla direzione artistica e tecnico-professionale del progetto per il quale opera, generalmente rappresentata dal regista. Nel suo lavoro è chiamato a collaborare con gli altri attori e con il personale tecnico di scena

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2655 - Attori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Costruire l'interpretazione del personaggio

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Anatomia e fonazione  
Elementi di canto  
Elementi di danza  
Elementi di fisiologia  
Elementi di regia  
Elementi di tecnica teatrale  
Prossemica  
Recitazione  
Storia del teatro  
Storia dello spettacolo

#### Abilità

Applicare tecniche di canto  
Applicare tecniche di costruzione del personaggio  
Applicare tecniche di danza  
Applicare tecniche di dizione  
Applicare tecniche di gestione dello spazio scenico  
Applicare tecniche di immedesimazione  
Applicare tecniche di improvvisazione  
Applicare tecniche di memorizzazione  
Applicare tecniche di modulazione della voce  
Applicare tecniche di respirazione  
Applicare tecniche di movimento scenico

**COMPETENZA**

Effettuare l'interpretazione di un personaggio durante uno spettacolo

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Anatomia e fonazione  
Elementi di canto  
Elementi di danza  
Elementi di fisiologia  
Elementi di regia  
Elementi di scenotecnica  
Elementi di tecnica teatrale  
Interpretazione  
Prosemica  
Recitazione

**Abilità**

Applicare tecniche di canto  
Applicare tecniche di comportamento scenico  
Applicare tecniche di danza  
Applicare tecniche di dizione  
Applicare tecniche di immedesimazione  
Applicare tecniche di improvvisazione  
Applicare tecniche di modulazione della voce  
Applicare tecniche di movimento scenico  
Applicare tecniche di respirazione

## 19.23 CANTANTE / CANTAUTORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Cantante è in genere un musicista che usa la propria voce come uno strumento musicale e professionale. Può essere anche un cantautore, nel caso componga lui stesso i testi dei brani da interpretare; o essere in grado di interpretare ruoli in opere liriche, nel caso in cui abbia una preparazione professionale altamente specialistica (in relazione al proprio timbro vocale: soprano, mezzosoprano, contralto, tenore, baritono, basso); può cantare come solista e far parte di un gruppo vocale-musicale. Il suo lavoro si divide tra la stesura del testo della canzone/pezzo (per il cantautore), esibizioni in pubblico (concerti, televisione, gare canore ecc..) interpretazioni di ruoli in opere liriche e il lavoro di produzione e promozione del prodotto musicale definitivo (CD,singolo, raccolta ecc..).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Cantante/cantautore può lavorare presso teatri, teatri dell'opera, stazioni radio, TV, case discografiche

#### Collocazione organizzativa

Generalmente opera su progetti definiti e determinati nel tempo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2652 - Musicisti, cantanti e compositori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.4 - Compositori, musicisti e cantanti

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Effettuare la composizione di testi di canzoni

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Analisi del testo musicale  
 Armonia e arrangiamento  
 Elementi di musica  
 Elementi di scrittura musicale: testi di canzoni  
 Elementi di teoria della comunicazione  
 Generi musicali  
 Linguaggio musicale e notazione  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)

#### Abilità

Applicare modalità di rielaborazione dei contenuti  
 Applicare tecniche di analisi della struttura musicale  
 Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
 Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
 Applicare tecniche di scrittura di testi musicali

## COMPETENZA

Realizzare l'interpretazione di canzoni

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Anatomia e fonazione  
 Armonia e arrangiamento  
 Caratteristiche del mercato musicale  
 Dizione (ortofonia, fonetica)  
 Ear training (educazione e sviluppo dell'orecchio musicale)  
 Elementi di acustica  
 Generi musicali  
 Igiene vocale  
 Stile di canto  
 Tecnica di canto  
 Tecnica microfonica  
 Tecniche di registrazione audio  
 Tecniche di sincronizzazione audio  
 Tecnologie innovative per la musica  
 Teoria musicale  
 Timbri vocali

### Abilità

Applicare tecniche di arrangiamento e orchestrazione  
 Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
 Applicare tecniche di comportamento scenico  
 Applicare tecniche di esecuzione di un brano musicale  
 Applicare tecniche di intonazione, ritmica, intensità e timbro  
 Applicare tecniche di modulazione della voce  
 Applicare tecniche di respirazione  
 Applicare tecniche di utilizzo del microfono  
 Applicare tecniche di vocalizzi

## COMPETENZA

Realizzare l'interpretazione di ruoli vocali in opere liriche

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Anatomia e fonazione  
 Canto lirico  
 Dizione (ortofonia, fonetica)  
 Ear training (educazione e sviluppo dell'orecchio musicale)  
 Elementi di recitazione  
 Elementi di tecnica teatrale  
 Igiene vocale  
 Linguaggio teatrale ed operistico  
 Recitazione  
 Tecnica di canto  
 Timbri vocali  
 Voci liriche (soprano, mezzosoprano, contralto, tenore, baritono, basso)

### Abilità

Applicare tecniche di comportamento scenico  
 Applicare tecniche di esecuzione di un brano musicale  
 Applicare tecniche di intonazione, ritmica, intensità e timbro  
 Applicare tecniche di modulazione della voce  
 Applicare tecniche di recitazione  
 Applicare tecniche di respirazione

## COMPETENZA

Realizzare la promozione dei propri prodotti e servizi musicali

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Canali e strumenti per la promozione tramite internet  
 Caratteristiche del mercato musicale  
 Elementi di storia della musica  
 Marketing dei prodotti musicali  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Strategie promozionali  
 Teoria musicale

### Abilità

Applicare metodologie per la progettazione di demo (musica)  
 Applicare tecniche di marketing dei prodotti musicali  
 Applicare tecniche di promozione tramite internet  
 Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
 Applicare tecniche di registrazione audio

## 19.24 COMPOSITORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Compositore è un artista che crea opere musicali, dette appunto composizioni. Il risultato del comporre è lo spartito delle note musicali. In genere il Compositore è in possesso di un titolo di studio specialistico in composizione musicale (Conservatorio corso specialistico) nel corso del quale acquisisce un'approfondita conoscenza dei mezzi di produzione del suono acustico ed elettroacustico, sviluppando capacità di progettazione e realizzazione di opere musicali, con l'ausilio anche di mezzi tecnologici e multimediali. Le sue attività riguardano prevalentemente la composizione di brani musicali (i generi possono variare dalla musica leggera a quella classica o sperimentale), l'arrangiamento e sempre più spesso la composizione di colonne sonore cinematografiche o televisive (film, spot, musical).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

I contesti in cui il Compositore opera sono molteplici. In genere è un artista che collabora in più ambiti contemporaneamente (teatro, cinema, televisione, musica, pubblicità)

#### Collocazione organizzativa

Generalmente opera su progetti definiti e determinati nel tempo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2652 - Musicisti, cantanti e compositori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.4 - Compositori, musicisti e cantanti

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Realizzare l'arrangiamento e l'interpretazione di un brano musicale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Armonia e arrangiamento  
Elementi di storia della musica  
Generi musicali  
Linguaggio musicale e notazione  
Modelli esecutivi per la costruzione di arrangiamenti strumentali  
Tecniche di acustica degli strumenti musicali  
Tecniche di sintesi (musica)  
Tecnologie innovative per la musica  
Teoria musicale

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi della struttura musicale  
Applicare tecniche di arrangiamento e orchestrazione  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
Applicare tecniche di solfeggio

## COMPETENZA

Realizzare la composizione di colonne sonore cinematografiche, televisive, teatrali

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Armonia e arrangiamento  
 Composizione musicale per il cinema  
 Elementi di acustica  
 Elementi di montaggio filmico  
 Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
 Generi musicali  
 Linguaggio del montaggio del suono  
 Linguaggio musicale e notazione  
 Modelli esecutivi per la costruzione di arrangiamenti strumentali  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Tecnologie innovative per la musica

### Abilità

Applicare tecniche d'uso dello strumento musicale  
 Applicare tecniche di analisi sceneggiatura in funzione progetto sonoro  
 Applicare tecniche di arrangiamento e orchestrazione  
 Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
 Applicare tecniche di composizione del suono  
 Applicare tecniche di composizione partitura musicale  
 Utilizzare software per la composizione e il trattamento del suono

## COMPETENZA

Realizzare la composizione di opere/brani musicali (per orchestre, solisti, ecc)

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Armonia e arrangiamento  
 Elementi di acustica  
 Elementi di storia della musica  
 Fondamenti di campionamento e quantizzazione  
 Forme musicali  
 Generi musicali  
 Linguaggio musicale e notazione  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Tecniche di acustica degli strumenti musicali  
 Tecnologie innovative per la musica  
 Teoria musicale

### Abilità

Applicare tecniche d'uso dello strumento musicale  
 Applicare tecniche di analisi della struttura musicale  
 Applicare tecniche di arrangiamento e orchestrazione  
 Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
 Applicare tecniche di campionamento e quantizzazione  
 Applicare tecniche di composizione del suono  
 Applicare tecniche di composizione partitura musicale  
 Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
 Applicare tecniche di solfeggio  
 Utilizzare software per la composizione e il trattamento del suono

## 19.25 DOPPIATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Doppiatore “dà voce” agli attori nelle produzioni cinematografiche e televisive. Si tratta quindi di un professionista specializzato nella tecnica del doppiaggio, procedimento mediante il quale vengono sostituiti i dialoghi di un film registrati durante le riprese. Il doppiaggio viene utilizzato generalmente per tradurre i dialoghi in lingua straniera, ma può servire anche per sostituire le voci degli attori quando queste sono ritenute inadeguate o quando vengono registrate in condizioni difficili. Il profilo professionale del doppiatore si può considerare, quindi, come una specializzazione di quello dell'attore, dal momento che, per realizzare un doppiaggio di qualità, occorrono elevate capacità tecniche ed artistico-interpretative.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Gli ambiti in cui può operare il Doppiatore sono il cinema, la televisione, l'animazione e la pubblicità (spot radiofonici e/o televisivi). Il Doppiatore può operare nelle società di doppiaggio, alcune delle quali sono organizzate sotto forma di cooperative

#### Collocazione organizzativa

Il Doppiatore risponde al direttore di doppiaggio che si occupa di scegliere i doppiatori e distribuire le parti, di coordinare il lavoro, di cui mantiene sempre una visione globale. Vi sono poi altri profili professionali che intervengono nelle diverse fasi del processo di produzione, con cui il Doppiatore deve relazionarsi: il traduttore, l'adattatore (o dialoghista), l'assistente al doppiaggio, il sincronizzatore, il fonico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2655 - Attori

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Realizzare il doppiaggio dei dialoghi assegnati

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Anatomia e fonazione  
Elementi di regia  
Elementi di tecnica teatrale  
Interpretazione  
Recitazione

#### Abilità

Applicare tecniche di dizione  
Applicare tecniche di doppiaggio  
Applicare la tecnica del sync  
Applicare tecniche di immedesimazione  
Applicare tecniche di improvvisazione  
Applicare tecniche di modulazione della voce  
Applicare tecniche di respirazione

**COMPETENZA**

Analizzare l'edizione originale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Anatomia e fonazione  
Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
Elementi di scrittura radiofonica: copione, sceneggiatura  
Elementi di tecnica teatrale  
Interpretazione  
Recitazione  
Elementi di fisiologia  
Elementi di regia  
Storia del teatro  
Storia dello spettacolo

**Abilità**

Applicare tecniche di costruzione del personaggio  
Applicare tecniche di dizione  
Applicare tecniche di doppiaggio  
Applicare tecniche di immedesimazione  
Applicare tecniche di modulazione della voce  
Applicare tecniche di memorizzazione



## 19.26 TECNICO DI MARKETING DEI BENI CULTURALI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di marketing dei beni culturali promuove e diffonde la conoscenza del patrimonio culturale ad un pubblico diversificato e individuato in coerenza con le strategie degli enti/organizzazioni con cui collabora. Collabora alla definizione di strategia, attività e strumenti di marketing culturale curando in particolare l'individuazione dei bisogni e delle aspettative dei fruitori. Realizza azioni di promozione del prodotto culturale attraverso attività di comunicazione, relazioni pubbliche e pubblicità.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il tecnico del marketing dei beni culturali opera per organizzazioni di servizi culturali (musei, archivi, biblioteche) e per enti proprietari o gestori di beni culturali, in ambito pubblico o privato

#### Collocazione organizzativa

Interagisce con l'esperto di marketing, se presente nell'organizzazione, oppure con le altre funzioni apicali aziendali delle organizzazioni in cui è inserito. Si relaziona con i soggetti interni ed esterni, che si occupano dell'organizzazione di eventi culturali e che realizzano e/o distribuiscono materiali promozionali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 - Agenti commerciali non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.5 - Tecnici del marketing

#### Attività Economiche ATECO

91 - Attività di biblioteche, archivi, musei ed altre attività culturali

### COMPETENZA

Definire il piano marketing del bene e/o del servizio culturale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di economia della cultura  
Elementi di marketing culturale elementi di marketing strategico  
Elementi di project management  
Normativa dei beni e delle attività culturali  
Organizzazione aziendale

#### Abilità

Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
Applicare tecniche di marketing mix  
Applicare tecniche di media planning  
Applicare tecniche di pianificazione strategica

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dei fabbisogni degli utenti dei servizi culturali

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Marketing culturale

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking

**COMPETENZA**

Predisporre materiali informativi per la promozione di beni e servizi culturali

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Comunicazione multimediale  
Elementi di grafica pubblicitaria  
Marketing culturale  
Marketing operativo  
Tecniche di comunicazione e promozione culturale  
Tecniche di redazione dei cataloghi d'arte

**Abilità**

Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Applicare tecniche di scrittura pubblicitaria  
Utilizzare software di grafica

**COMPETENZA**

Realizzare attività ed eventi per la promozione di beni e servizi culturali

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi  
Marketing culturale  
Normativa in materia di organizzazione di eventi  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Processi organizzativi di eventi  
Tecniche di organizzazione di eventi culturali

**Abilità**

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare modalità di organizzazione di eventi culturali  
Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 19.27 OPERATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale svolge attività di prima accoglienza ed assistenza del pubblico finalizzate alla migliore fruizione del patrimonio e garantisce la vigilanza/custodia delle opere e degli ambienti. Svolge le operazioni di vendita dei biglietti e di distribuzione di materiali informativi; assiste il pubblico durante la permanenza nell'istituto culturale, fornendogli indicazioni di base su percorsi, opere, servizi e attività dell'istituto culturale; monitora i flussi dei visitatori, le sale, le opere e la strumentazione di rilevazione; assicura il rispetto del regolamento dell'istituto culturale e delle disposizioni di sicurezza, segnalando ai responsabili eventuali anomalie o variazioni nelle condizioni e nello stato di conservazione del patrimonio e nel funzionamento dei sistemi e dei dispositivi di sicurezza.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nell'ambito di istituzioni culturali come musei (singoli o organizzati in sistemi/reti), contesti museali o espositivi di diverso genere, archivi, biblioteche, all'interno di istituzioni pubbliche, private o di enti territoriali.

#### Collocazione organizzativa

Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con il coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia e con gli altri operatori.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4225 - Addetti all'informazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

#### Attività Economiche ATECO

91 - Attività di biblioteche, archivi, musei ed altre attività culturali

### COMPETENZA

Gestire in almeno due lingue le relazioni con i visitatori

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Lingua straniera (C1-C2)  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer care  
Procedure di emissione e vendita biglietti  
Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione (ECDL Advanced)  
Tecniche di comunicazione e promozione culturale  
Tecniche di front office  
Tecniche di mediazione interculturale

#### Abilità

Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di accoglienza dei visitatori  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Condurre conversazione in lingua italiana  
Condurre conversazione in lingua straniera  
Fornire indicazioni semplici in merito a opere, autori, etc.  
Interpretare i comportamenti di fruizione  
Interpretare le richieste del visitatore  
Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
Utilizzare il registratore di cassa  
Utilizzare sistemi di navigazione internet  
Utilizzare software gestionale di biglietteria  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

### COMPETENZA

Gestire lo spazio dell'accoglienza

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Metodologie e tecniche di controllo delle operazioni di accoglienza  
Nozioni di qualità del servizio  
Organizzazione funzionale del servizio  
Principi di customer satisfaction  
Procedure di manutenzione di materiali, spazi e strutture

#### Abilità

Applicare procedure di accesso dei visitatori  
Applicare tecniche di allestimento degli spazi per l'accoglienza  
Applicare tecniche di esposizione dei materiali promozionali e informativi  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria delle postazioni e della strumentazione dedicata alle operazioni accoglienza  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

### COMPETENZA

Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Dispositivi di protezione nei musei  
Metodologie di conservazione museale  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Strumentazione per il monitoraggio degli ambienti museali

#### Abilità

Applicare procedure di apertura e chiusura degli ambienti  
Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di sorveglianza  
Segnalare difformità e problemi  
Utilizzare dispositivi di sicurezza  
Utilizzare tecniche di manutenzione di materiali, strumenti, attrezzi, etc

### COMPETENZA

Formulare proposte per la definizione/revisione del piano di accoglienza e delle sue singole attività

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Caratteristiche e organizzazione degli istituti culturali  
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Tecniche di accoglienza dei visitatori  
Tecniche di comunicazione e promozione culturale

#### Abilità

Segnalare comportamenti e richieste dei visitatori  
Segnalare la funzionalità e l'efficacia delle strutture espositive o informative  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

### COMPETENZA

Gestire le situazioni di emergenza

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Norme di primo soccorso  
Procedure per le situazioni di emergenza  
Tecniche di comunicazione in emergenza

#### Abilità

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
Applicare tecniche di primo intervento in emergenza  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## 19.28 COORDINATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale coordina gli operatori che svolgono i servizi di accoglienza e assistenza al pubblico e la vigilanza del patrimonio all'interno dei locali espositivi e nelle aree di pertinenza del museo, collaborando con gli altri profili professionali operanti all'interno dell'istituzione (il responsabile della sicurezza, il responsabile dell'impiantistica, il conservatore, etc.) per garantire la piena fruizione del patrimonio culturale e la sua corretta conservazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nell'ambito di istituzioni culturali come musei (singoli o organizzati in sistemi/reti), contesti museali o espositivi di diverso genere, archivi, biblioteche, all'interno di istituzioni pubbliche, private o di enti territoriali.

#### Collocazione organizzativa

Nello svolgimento del suo lavoro coordina gli operatori dei servizi di accoglienza e custodia e si raccorda con gli altri profili professionali che operano nell'istituzione culturale. Può lavorare per società cooperative, cui gli istituti culturali a volte esternalizzano le attività di custodia e vigilanza.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3341 - Capiufficio

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate

#### Attività Economiche ATECO

91 - Attività di biblioteche, archivi, musei ed altre attività culturali

### COMPETENZA

Definire il piano di accoglienza e custodia

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di marketing culturale  
Elementi di project management  
Lingua straniera (C1-C2)  
Metodologie e tecniche di controllo e monitoraggio delle attività  
Metodologie e tecniche di valutazione delle attività  
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione (ECDL Advanced)  
Tecniche di comunicazione e promozione culturale  
Tecniche di front office  
Tecniche di mediazione interculturale

#### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di presentazione supporti informativi  
Applicare tecniche di progettazione e project management  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

## COMPETENZA

Coordinare le attività di accoglienza

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Caratteristiche e organizzazione degli istituti culturali  
Dispositivi di protezione nei musei  
Elementi di project management  
Lingua straniera (C1-C2)  
Metodologie e tecniche di controllo e monitoraggio delle attività  
Metodologie e tecniche di valutazione delle attività  
Metodologie e tecniche di valutazione delle operazioni di accoglienza  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Norme di primo soccorso  
Teoria dell'organizzazione (coordinamento di gruppi e gestione delle relazioni)

### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di allestimento degli spazi per l'accoglienza  
Applicare tecniche di gestione degli spazi e della strumentazione  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione delle attività  
Applicare tecniche di valutazione delle attività  
Curare le relazioni con i responsabili dei diversi ambiti  
Garantire le operazioni di apertura, chiusura e allestimento degli spazi per l'accoglienza  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe  
Valutare la funzionalità e l'efficacia delle strutture espositive o informative

## COMPETENZA

Coordinare le attività di custodia e sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Dispositivi di protezione nei musei  
Elementi di project management  
Metodologie e tecniche di controllo e monitoraggio delle attività  
Metodologie e tecniche di valutazione delle attività  
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali  
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Teoria dell'organizzazione (coordinamento di gruppi e gestione delle relazioni)

### Abilità

Applicare metodi di analisi delle mappe degli istituti culturali  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione delle attività  
Applicare tecniche di valutazione delle attività  
Gestire rapporti e relazioni  
Utilizzare dispositivi di sicurezza  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

## COMPETENZA

Gestire le situazioni di emergenza

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Norme di primo soccorso  
Procedure per le situazioni di emergenza  
Tecniche di comunicazione in emergenza

### Abilità

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
Applicare tecniche di primo intervento in emergenza  
Utilizzare tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Gestire le criticità nei rapporti con i visitatori

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Lingua straniera (C1-C2)  
Standard di qualità del servizio  
Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Applicare procedure di gestione reclami  
Formulare proposte di miglioramento degli standard del servizio  
Interpretare le richieste del visitatore  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## 19.29 OPERATORE PER IL CINEMA DI ANIMAZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore per il cinema di animazione (o Digital animator) è un profilo professionale capace di effettuare autonomamente l'ideazione, la pre-produzione e la produzione di prodotti filmici in animazione. E' in grado di ideare, progettare e realizzare personaggi e ambientazioni originali e funzionali agli obiettivi narrativi e alle tecniche di animazione adottate, 2D o 3D sia digitali sia analogiche. Realizza story boards da sceneggiature, script o brief. Progetta e gestisce sequenze di lay out di scena. Anima personaggi, oggetti e camera virtuale in maniera espressiva ed avanzata sia in ambiente analogico che digitale. Effettua la colorazione di scenografie per l'animazione in modo espressivo e secondo canoni stilistici diversi, sia di genere creativo autoriale che commerciale. Realizza prodotti audiovisivi applicando le diverse tecniche dell'animazione, sia in autonomia che all'interno di gruppi di lavoro.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

La formazione ad ampio spettro e le capacità tecniche specifiche rendono il Digital animator un operatore duttile che può trovare impiego in ambiti diversi quali: Produzioni Cinematografiche, Televisive, Pubblicitarie, Web e di Video giochi, ma anche nell'Editoria come illustratore o realizzatore di contributi multimediali.

#### Collocazione organizzativa

Lavora in stretta collaborazione con il regista o l'autore del prodotto audiovisivo con margini di responsabilità più o meno ampi in ragione dell'esperienza pregressa.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 - Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.7.2 - Operatori di apparecchi per la ripresa e la produzione audio-video

#### Attività Economiche ATECO

591 - Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare la stesura di uno storyboard per video

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Arti visive  
Elementi di disegno artistico  
Elementi di fotografia  
Elementi di montaggio video-cinematografico  
Elementi di regia  
Elementi di scenografia  
Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
Elementi di storia del cinema  
Linguaggio tecnico proprio delle attività di storyboarding  
Principi della comunicazione audiovisiva

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi di un brief-sceneggiatura  
Applicare tecniche di storyboarding  
Applicare tecniche di disegno  
Utilizzare software di grafica  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare software di montaggio audio-video  
Utilizzare software di animazione



**COMPETENZA**

Ideare progettare e realizzare personaggi, props e ambientazioni

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di regia  
 Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
 Elementi di disegno artistico  
 Elementi di visualizzazione prospettica  
 Elementi di teoria delle ombre  
 Elementi di teoria del colore  
 Elementi di storia e storia del costume  
 Elementi di animazione  
 Elementi di drammaturgia dello spazio  
 Elementi di scenografia e scenotecnica  
 Elementi di anatomia

**Abilità**

Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/immagini)  
 Applicare tecniche di analisi di uno script-brief  
 Applicare tecniche avanzate di disegno  
 Utilizzare software di grafica  
 Utilizzare software di modellazione  
 Applicare tecniche di modellazione  
 Applicare la teoria del colore  
 Applicare tecniche di illustrazione

**COMPETENZA**

Progettare e allestire le riprese di scena (Lay Out)

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di regia  
 Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
 Elementi di disegno artistico e tecnico  
 Elementi di prospettiva  
 Elementi di teoria delle ombre  
 Elementi di animazione  
 Elementi di drammaturgia dello spazio  
 Elementi di recitazione  
 Elementi di scenografia e scenotecnica  
 Elementi di composizione dello spazio  
 Elementi di montaggio video-cinematografico

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di uno script-brief  
 Applicare tecniche di analisi dei modelli  
 Applicare tecniche di disegno volumetrico  
 Utilizzare software di grafica  
 Utilizzare software di animazione  
 Applicare i principi dell'animazione  
 Applicare tecniche di progettazione multi livello  
 Applicare i principi del linguaggio video

**COMPETENZA**

Realizzare l'animazione in ambiente digitale o promiscuo

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di regia  
 Elementi di scrittura filmica: copione, sceneggiatura  
 Elementi di disegno artistico e tecnico  
 Elementi di prospettiva  
 Elementi di anatomia  
 Principi dell'animazione  
 Elementi di drammaturgia del movimento  
 Elementi di recitazione  
 Tecnica dell'animazione classica  
 Tecnica dell'animazione stop motion  
 Tecniche dell'animazione digitale  
 Tecniche di compositing

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di uno script-brief  
 Applicare tecniche di analisi dei modelli  
 Applicare tecniche di disegno volumetrico  
 Applicare i principi dell'animazione  
 Applicare tecniche di animazione classica  
 Applicare tecniche di animazione stop motion  
 Applicare tecniche di animazione digitale  
 Applicare tecniche di compositing  
 Utilizzare software di animazione  
 Utilizzare software di animazione in stop motion  
 Utilizzare software di compositing

**COMPETENZA**

Eeguire la colorazione delle scenografie

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di disegno artistico e tecnico  
Elementi di prospettiva  
Elementi di teoria delle luci e delle ombre  
Elementi di teoria del colore  
Elementi di storia dell'arte  
Elementi di illustrazione

**Abilità**

Applicare tecniche di pittura  
Applicare tecniche di analisi delle immagini  
Applicare tecniche di disegno  
Utilizzare software per la colorazione vettoriale  
Utilizzare software per la colorazione bitmap

**COMPETENZA**

Compositare le sequenze di fotogrammi

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di regia  
Elementi di montaggio video-cinematografico  
Elementi di teoria del colore  
Elementi di animazione  
Elementi di composizione

**Abilità**

Applicare tecniche di montaggio  
Applicare i principi dell'animazione  
Utilizzare software per l'elaborazione delle sequenze di immagini  
Utilizzare software di montaggio audio-video

## 19.30 MACCHINISTA COSTRUTTORE DI ALLESTIMENTI TEATRALI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Macchinista costruttore di allestimenti teatrali è un tecnico che interviene nel processo di realizzazione di un allestimento scenico; svolge la lettura dei bozzetti ed effettua la costruzione e la manutenzione degli elementi scenici nel laboratorio di costruzione e direttamente in palcoscenico, utilizzando conoscenze tecnico-specialistiche (scenotecnica, tecniche di costruzione, tecniche di movimentazione, tecniche di carpenteria, tecniche di montaggio e movimentazione etc.) e trasversali di tipo relazionale e organizzativo/gestionali. Si occupa della costruzione degli elementi di scena utilizzando materiali lignei e metallici, svolgendo le attività di analisi del progetto, produzione dei disegni esecutivi, costruzione degli elementi di scena, pre-montaggio, montaggio e smontaggio, movimentazione, eventuale adattamento; inoltre si occupa dell'inventario e della manutenzione degli elementi di scena. È in grado di utilizzare macchine per la lavorazione del legno e del metallo al fine di costruire le strutture portanti degli allestimenti scenici e al fine di realizzare elementi di scena di grandi dimensioni; il macchinista- costruttore, inoltre, è in grado di intervenire su scenografie già esistenti apportando interventi di riparazione e/o modifiche in tempi rapidi

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Enti teatrali (lirici e di prosa) stabili e compagnie di giro, teatro di posa, studi televisivi e cinematografici, allestimenti fieristici, concertistici; settore sfilate

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona con i diversi ruoli tecnici dell'allestimento scenico, con il bozzettista e lo scenografo realizzatore per l'acquisizione dei disegni tecnici esecutivi, con il meccanico teatrale per la realizzazione della struttura scenica e con lo scenografo realizzatore per il completamento degli elementi di scena.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3119 - Altri tecnici delle scienze fisiche e ingegneristiche non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.3.2 - Tecnici dell'organizzazione della produzione radiotelevisiva, cinematografica e teatrale

#### Attività Economiche ATECO

94 - Attività di organizzazioni associative

### COMPETENZA

Realizzare allestimenti scenici

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici  
Disegno tecnico  
Elementi di meccanica  
Elementi di scenotecnica  
Macchinari per la lavorazione del ferro  
Macchinari per la lavorazione del legno  
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Processi di allestimento scenico  
Spazio scenico  
Tecniche di costruzione allestimenti scenici  
Tecniche di lavorazione dei metalli  
Tecniche di lavorazione del legno  
Tipologie di legno

#### Abilità

Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare tecniche di gestione dello spazio scenico  
Applicare tecniche di riparazione e/o modifica di elementi scenici  
Applicare tecniche di verifica di allestimenti scenici  
Applicare tecniche di movimento scenico  
Utilizzare macchine per la lavorazione del legno e del metallo  
Utilizzare software disegno tecnico  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività  
Utilizzare strumenti e tecniche di assemblaggio  
Utilizzare tecniche per il trattamento di legno e metallo

**COMPETENZA**

Effettuare il montaggio/smontaggio di allestimenti scenici

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Disegno tecnico  
 Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Spazio scenico  
 Tecniche di gestione dello spettacolo  
 Tecniche di montaggio/smontaggio di allestimenti scenici  
 Tecniche di movimentazione materiali

**Abilità**

Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
 Applicare tecniche di riparazione e/o modifica di elementi scenici  
 Individuare giuste tempistiche per l'intervento richiesto  
 Utilizzare strumenti e attrezzature per allestimenti scenici  
 Utilizzare tecniche (manuali e meccaniche) per la movimentazione di allestimenti scenici  
 Utilizzare tecniche per il posizionamento di elementi di scena

**COMPETENZA**

Organizzare il trasporto e l'archiviazione di allestimenti scenici

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di gestione logistica interna ed esterna  
 Normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini  
 Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Organizzazione del trasporto di merci  
 Sistemi di protezione materiali  
 Tecniche di inventariazione

**Abilità**

Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
 Applicare procedure di archiviazione  
 Applicare procedure per l'inventario di magazzino  
 Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
 Applicare tecniche di gestione del magazzino  
 Applicare tecniche di imballaggio  
 Applicare tecniche specifiche di conservazione e manutenzione

## 19.31 REGISTRAR

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico servizio prestiti e movimentazione delle opere d'arte (Registrar) è il profilo professionale che, in qualità di responsabile organizzativo, si occupa della gestione delle opere e delle installazioni nell'ambito museale ed espositivo. In particolare coordina tutte le fasi e le procedure tecniche e organizzative relative ai prestiti e agli eventi. Controlla inoltre gli aspetti di conservazione e sicurezza delle opere in base all'approfondita conoscenza delle loro caratteristiche materiche e strutturali. Controlla la corretta applicazione delle procedure verificando costantemente che non emergano criticità. Interagisce con l'artista, le direzioni dei musei e delle mostre, i curatori delle mostre, i conservatori ed i restauratori, trasferendo le informazioni ai professionisti e alle imprese che si occupano dei trasferimenti e degli allestimenti. L'attività professionale richiede una solida cultura umanistica e scientifica, la conoscenza della lingua inglese e elevate attitudini alle relazioni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il registrar può operare in contesti differenti e in molteplici realtà culturali: singoli musei, reti e sistemi museali, spazi espositivi, gallerie, istituti, istituzioni culturali pubbliche e private, o ancora fondazioni ed enti territoriali. In alcuni casi può seguire un singolo artista, presidiando, durante gli spostamenti, le modalità di conservazione, esposizione delle opere selezionate dall'autore.

#### Collocazione organizzativa

Il registrar agisce in autonomia per le specifiche competenze, inserendosi nel complessivo processo di gestione/management delle opere; in particolare si rapporta con la direzione del museo, con i conservatori, i curatori di mostre, i restauratori, i traslocatori e con tutte le altre professionalità che si occupano, a diverso livello, di ricerca, cura e gestione delle collezioni e delle mostre d'arte, evitando che vi siano situazioni di rischio per la sicurezza, la tutela, la conservazione dell'opera stessa nel processo di movimentazione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2621 - Archivist e curatori di musei

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate

#### Attività Economiche ATECO

91 - Attività di biblioteche, archivi, musei ed altre attività culturali

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento delle operazioni di assicurazione, imballaggio e trasporto delle opere d'arte relazionandosi con le diverse professionalità coinvolte

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Dispositivi di protezione e sicurezza  
Elementi di gestione logistica interna ed esterna  
Normativa import/export per le opere  
Normativa sui contratti di assicurazione  
Normativa sulla tutela, salvaguardia e conservazione dei beni culturali  
sicurezza delle opere d'arte  
Sistemi di immagazzinamento e movimentazione opere d'arte  
Tecniche di organizzazione di eventi culturali

#### Abilità

Applicare i principi per una corretta conservazione delle opere nelle fasi di movimentazione e logistica  
Applicare modalità e procedure di trasporto e movimentazione, assicurazione  
Applicare procedure e protocolli per la gestione di variazioni, emergenze, reclami  
Applicare tecniche di analisi e valutazione del rischio  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di programmazione logistica  
Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione  
Utilizzare strumentazione per il monitoraggio di ambienti museali  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento delle operazioni di prestito delle opere d'arte

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Inglese tecnico  
Museologia  
Procedure e regolamenti per la circolazione delle collezioni museali  
Procedure per la gestione dei prestiti in entrata  
Procedure per la gestione dei prestiti in uscita  
Tecniche di pianificazione di attività

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche per l'organizzazione della documentazione di gestione dei prestiti  
Redigere il condition report  
Redigere il facilities report  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

**COMPETENZA**

Effettuare la ricerca documentale per la contestualizzazione dell'opera d'arte

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di storia dell'arte  
Metodologie di conservazione museale  
Museologia  
Normativa dei beni e delle attività culturali  
Tecniche di ricerca bibliografica e documentale  
Tecnologia dei materiali e relative caratteristiche conservative

**Abilità**

Applicare metodologie di redazione di documenti  
Applicare tecniche di analisi database  
Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati  
Utilizzare software archiviazione dati  
Utilizzare tecniche di documentazione del lavoro

## 19.32 ORGANIZZATORE DELLO SPETTACOLO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Organizzatore dello spettacolo si occupa di gestire ogni aspetto di un evento performativo, ad eccezione dell'aspetto specificamente artistico. Pertanto si occupa di progettare, organizzare, promuovere lo spettacolo gestendone anche gli aspetti economici e finanziari. Possiede ampie conoscenze di cultura dello spettacolo e competenze relazionali per interagire efficacemente con i diversi soggetti che si occupano degli aspetti tecnici ed artistici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in diversi contesti organizzativi (festival, rassegne, tour ecc...) e per diverse tipologie di spettacolo (teatro, danza, musica ecc...). Inoltre può trovare collocazione in esercizi di spettacolo fissi (teatri, auditorium, palatende, ecc...).

#### Collocazione organizzativa

Si relazione con i diversi soggetti coinvolti nell'organizzazione dello spettacolo, sia in ambito tecnico, sia artistico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 - Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

900 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento

### COMPETENZA

Effettuare l'organizzazione di uno spettacolo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Amministrazione di compagnia  
Economia dello spettacolo  
Elementi di scenotecnica  
Tecniche di fund raising e ricerca sponsorizzazioni  
Normativa dello spettacolo  
Mercato dello spettacolo  
Processi organizzativi di eventi  
Terminologia specifica in lingua inglese

#### Abilità

Applicare tecniche di progettazione  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di gestione del personale

### COMPETENZA

Effettuare la gestione di strutture per lo spettacolo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Normativa dello spettacolo  
Norme sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici  
Elementi di contabilità generale  
Elementi di contrattualistica fornitori

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione della stagione  
Applicare tecniche di selezione fornitori  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di gestione del personale

**COMPETENZA**

Effettuare l'attività di comunicazione di uno spettacolo

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Elementi di comunicazione  
Media per la comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di media planning  
Diritto d'immagine

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di media planning  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Organizzare conferenze stampa



## 19.33 MAESTRO COLLABORATORE AL PIANOFORTE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Maestro collaboratore al pianoforte è un musicista che svolge la sua attività nell'ambito dello studio, della preparazione e della rappresentazione di opere, balletti e concerti. A seconda dell'organizzazione della struttura in cui opera, della complessità dello spettacolo e del numero di artisti coinvolti, può ricoprire diversi compiti: pianista (di sala, accompagnatore per la danza, accompagnatore del coro), maestro collaboratore di palcoscenico, maestro della banda di palcoscenico, maestro suggeritore e maestro alle luci. All'occorrenza dirige complessi orchestrali e corali collocati in quinta sincronizzandosi col tempo musicale dell'orchestra in buca e durante le prove di scena, in caso di assenza del direttore d'orchestra (o di un suo assistente), lo sostituisce dirigendo la prova. Questa molteplicità di esigenze comporta spesso la presenza di più maestri collaboratori all'interno del medesimo spettacolo. Possiede una preparazione musicale teorico-pratica, cultura teatrale, una conoscenza del repertorio vocale (di genere operistico e sacro, con organico cameristico e sinfonico-corale) e di balletto. È capace di leggere a prima vista lo spartito e di eseguire una partitura nella scrittura pianistica. Conosce le lingue straniere e ha capacità relazionali e di comunicazione

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il maestro collaboratore al pianoforte opera presso teatri o altre strutture in cui si allestiscono e rappresentano opere liriche, operette, musical, balletti, concerti; sedi di compagnie e scuole di ballo o canto.

#### Collocazione organizzativa

Il maestro collaboratore al pianoforte si relaziona con i seguenti profili professionali, in modo variabile in funzione delle esigenze dello spettacolo: direttore d'orchestra e regista o coreografo, cantanti, ballerini, coristi e strumentisti, direttore di scena, direttore di produzione, archivist, scenografo, realizzatore luci, tecnici di palcoscenico, mimi, comparse ecc.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2652 - Compositori, musicisti e cantanti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.4 - Compositori, musicisti e cantanti

#### Attività Economiche ATECO

9001 - Rappresentazioni artistiche

### COMPETENZA

Eseguire il repertorio operistico, sacro, sinfonico, cameristico e di balletto

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Storia della musica  
Storia dell'opera  
Storia del balletto  
Storia dell'interpretazione  
Analisi musicale  
Prassi esecutiva  
Timbri vocali  
Registri vocali  
Prosodia e metrica  
Letteratura poetica e drammatica  
Letteratura specialistica e saggistica  
Lingue straniere  
Repertorio operistico, di balletto e lirico-sinfonico

#### Abilità

Applicare tecniche di interpretazione  
Applicare tecniche di analisi formale  
Utilizzare strumenti critici e musicologici  
Applicare nozioni di prassi esecutiva  
Applicare nozioni di prosodia e metrica  
Applicare tecniche di esecuzione di un brano musicale  
Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale

**COMPETENZA**

Realizzare l'accompagnamento musicale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Teoria, armonia e analisi musicale  
Tecniche esecutive  
Stile e interpretazione  
Tecniche di lettura della partitura  
Elementi di tecnica vocale  
Elementi di tecnica della danza e coreografia  
Elementi di anatomia  
Lingue straniere  
Organizzazione teatrale  
Spazio scenico  
Fonetica e dizione  
Basso continuo  
Tastiere storiche  
Musica da camera

**Abilità**

Applicare tecniche di esecuzione di un brano musicale  
Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
Applicare principi interpretativi  
Applicare tecniche di lettura a prima vista  
Applicare nozioni di tecnica vocale  
Utilizzare tecniche di improvvisazione  
Applicare nozioni di fonetica e dizione

**COMPETENZA**

Effettuare la direzione di gruppi strumentali e vocali

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Repertorio operistico, di balletto e lirico-sinfonico  
Elementi di direzione d'orchestra  
Elementi di direzione di coro  
Tecniche del maestro suggeritore  
Spazio scenico  
Elementi di organologia  
Filologia musicale  
Elementi di tecnica vocale  
Organizzazione teatrale

**Abilità**

Applicare tecniche di direzione d'orchestra  
Applicare tecniche di direzione di coro  
Applicare tecniche del maestro suggeritore  
Applicare tecniche di gestione dello spazio scenico

## 19.34 DISC JOCKEY (D.J.)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Disk Jockey è un tecnico con competenze musicali che opera nell'ambito della animazione e produzione musicale. Il Disc Jockey opera in tre tipologie di attività: le serate live nei medi e grandi locali, fino ad arrivare ad eventi che coinvolgono migliaia di persone; la produzione musicale in studio di registrazione per il mercato discografico e radiofonico nonché la sonorizzazione di eventi e musica per l'immagine (compresa musica per pubblicità e da film); la conduzione di programmi radiofonici e televisivi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Per le esibizioni live lavora presso le strutture di intrattenimento, in particolare locali notturni e discoteche (dai piccoli locali a sale da migliaia di persone) dove il D.j. è l'artista di riferimento al centro degli eventi. Può lavorare come 'residente' per un'unica struttura, alternarsi in diverse strutture con calendari settimanali o operare in tournée. Il secondo possibile ambito è il lavoro in studio di registrazione, come produttore musicale, solitamente per conto di etichette discografiche. Infine il D.J. lavora nelle emittenti radiofoniche tradizionali, in streaming e televisive come conduttore di programmi.

#### Collocazione organizzativa

Si tratta di un lavoro prevalentemente individuale, con ampi margini di autonomia. In alcuni casi il D.j. presta le sue competenze come tecnico della produzione al servizio di terzi, quali studi di registrazione e studi di post produzione. Nelle emittenti radiofoniche e televisive organizza la scaletta (playlist) e gestisce il software per la messa in onda dei programmi collaborando con il responsabile del palinsesto.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 - Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.3.1 - Annunciatori e presentatori della radio, della televisione e di altri spettacoli

#### Attività Economiche ATECO

93291 - Discoteche, sale da ballo night-club e simili

### COMPETENZA

Realizzare la composizione di brani di musica elettronica

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di teoria musicale  
Elementi di acustica  
Elementi di storia della musica  
Fondamenti di campionamento e quantizzazione  
Forme musicali  
Generi musicali  
Linguaggio musicale e notazione  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Tecnologie innovative per la musica  
Software per la composizione e il trattamento del suono

#### Abilità

Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale  
Applicare tecniche di campionamento e quantizzazione  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Utilizzare software per la composizione e il trattamento del suono (Csound, OpenMusic, Audiosculpt ecc )

## COMPETENZA

Effettuare la conduzione radiofonica e televisiva

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Dizione (ortofonia, fonetica)  
Storia della musica  
Tecniche di comunicazione scritta  
Tecniche di comunicazione verbale

### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di dizione  
Applicare tecniche di speakeraggio  
Applicare tecniche di stesura palinsesti radiofonici  
Utilizzare metodi di gestione dei tempi radiofonici  
Applicare tecniche di stesura palinsesti televisivi  
Utilizzare metodi di gestione dei tempi televisivi  
Utilizzare tecniche di comunicazione per il pubblico  
Applicare tecniche di redazione di comunicati stampa  
Utilizzare software di gestione radiofonica

## COMPETENZA

Effettuare la gestione del live set

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Comportamento scenico  
Spazio scenico  
Tecniche di utilizzo della consolle  
Produzione musicale contemporanea  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Acustica  
Elementi di psicologia  
Nozioni comportamentali in presenza di elementi sospetti

### Abilità

Applicare tecniche di missaggio  
Applicare tecniche di comportamento scenico  
Applicare tecniche di equalizzazione e correzione audio  
Applicare tecniche di programmazione della playlist  
Applicare tecniche di stesura di un programma Siae  
Utilizzare metodi per stabilire i rapporti acustici ambientali  
Applicare tecniche di selezione artistico musicali  
Applicare protocolli per la gestione delle emergenze

## COMPETENZA

Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Cinema, fotografia e televisione  
Elementi di costo produzioni audiovisive  
Elementi di edizione e montaggio cinematografico  
Elementi di fisica acustica  
Elementi di musica  
Elementi di regia  
Elementi di storia della musica  
Linguaggio del montaggio del suono  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Sistemi di equalizzazione del suono  
Sistemi di sonorizzazione

### Abilità

Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico  
Applicare sistemi di sonorizzazione ambienti  
Applicare tecniche di analisi sceneggiatura in funzione progetto sonoro  
Applicare tecniche di campionamento e quantizzazione  
Applicare tecniche di equalizzazione del suono  
Applicare tecniche di hard disk recording  
Applicare tecniche di missaggio  
Applicare tecniche di montaggio colonna sonora  
Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze  
Utilizzare il mixer  
Utilizzare librerie/database di suoni  
Utilizzare software elaborazione digitale suono  
Utilizzare software sincronizzazione digitale audio/video  
Utilizzare strumenti di registrazione suoni (boom, radio-microfono)

## 19.35 DOCUMENTARISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Documentarista è l'autore e il realizzatore di un documentario per la cui realizzazione usa prevalentemente strumenti e tecnologie digitali. Segue il processo lavorativo dalla formulazione dell'idea sino ad arrivare alla distribuzione del montato definitivo curando, se necessario, anche con il contributo di un numero ristretto di collaboratori coinvolti nelle diverse fasi di realizzazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare su commissione, cercare un produttore interessato alla realizzazione del documentario da lui ideato, oppure realizza prodotti su richiesta in linea con i contenuti di canali televisivi tematici, istituzioni culturali, enti locali, festival di settore portali e siti web. Lavora quindi in genere in ambito sia privato che pubblico e attiva collaborazioni in ragione delle caratteristiche della commessa/produzione da realizzare.

#### Collocazione organizzativa

Il Documentarista, può essere inserito in un'équipe/troupe di lavoro avvalendosi, se necessario, di collaboratori esperti

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 – Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

90 – Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Effettuare l'ideazione del prodotto audiovisivo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di regia  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Mercato dei prodotti audiovisivi  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Tecniche di fund raising  
Tecniche di osservazione della realtà

#### Abilità

Applicare metodi di ideazione audiovisiva  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo

### COMPETENZA

Realizzare la produzione di un documentario

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di fotografia  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di regia  
Generi cine-televisivi  
Linguaggio cine-televisivo  
Mezzi tecnici di ripresa  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Tecniche di ripresa video

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione conformità audio  
Applicare tecniche di analisi del girato  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di regia  
Applicare tecniche di ripresa video  
Utilizzare strumenti di registrazione suoni (boom, radio-microfono)

**COMPETENZA**

Realizzare il montaggio del documentario

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di regia

Tecniche di montaggio video

Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)

**Abilità**

Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

Applicare tecniche di narrazione

Applicare criteri di valutazione artistica del girato

Applicare tecniche di montaggio cinematografico

Applicare tecniche di montaggio televisivo

Applicare tecniche di predisposizione EDL (EditList - Montaggio)

Utilizzare software elaborazione video digitali

Utilizzare software montaggio video

## 19.36 AUTORE MULTIMEDIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Autore multimediale è un profilo professionale dotato di capacità progettuali e tecniche tali da conoscere e saper utilizzare consapevolmente diversi media e strumenti tecnologici. Con una adeguata preparazione linguistica ed artistica è un realizzatore-autore capace di affrontare produzioni e progetti dove sono impiegati media diversi, da quelli destinati alla ripresa a quelli per la post-produzione sino ad arrivare sistemi distributivi del modo dell'audiovisivo e piattaforme web.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'autore multimediale può affrontare ambiti diversi di lavoro, da quelli tradizionali dello spettacolo e dell'audiovisivo (teatro, cinema, televisione) a quelli legati ai nuovi media (web, siti, piattaforme crossmediali). La sua formazione e preparazione tecnica è tale da poter svolgere numerosi compiti anche in ambiti quali allestimenti museali ed espositivi con dispositivi tecnologici, archiviazione digitale, ambiti di ricerca artistica e scientifica con applicazioni multimediali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2641 - Scrittori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.1 - Scrittori e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

591 – Attività di produzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

### COMPETENZA

Ideare e progettare opere audiovisive per diversi media

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Teorie della comunicazione visiva  
 Tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
 Tecniche di sceneggiatura  
 Tecniche di web writing  
 Tecniche di storyboarding  
 Comunicazione multimediale  
 Elementi di fotografia  
 Elementi di cinematografia  
 Elementi di Storia dell'Arte contemporanea  
 Storia dei media  
 Scrittura creativa

#### Abilità

Applicare metodi di ideazione audiovisiva  
 Applicare tecniche di narrazione  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
 Applicare tecniche di scrittura  
 Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
 Applicare tecniche di presentazione di progetti artistici

**COMPETENZA**

Realizzare progetti multimediali per ambiti artistici, professionali e per il web

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Fotografia e composizione dell'immagine  
Tecniche di illuminazione  
Tecniche di registrazione ed editing audio  
Tecniche di ripresa cinematografica e video  
Sistemi per effetti speciali/animazioni  
Supporti per registrazioni audio  
Tecniche di montaggio video

**Abilità**

Utilizzare strumenti di ripresa fotografica, video e cinematografica  
Utilizzare un parco lampade professionale  
Utilizzare strumenti per la presa del suono  
Utilizzare software montaggio video  
Utilizzare software di elaborazione video digitali  
Utilizzare software di elaborazione audio  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
Applicare tecniche di ritocco immagini  
Utilizzare strumenti di costruzione di interfacce utente per internet  
Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Applicare tecniche di progettazione grafica



## 19.37 VIDEOREPORTER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Videoreporter è un producer creativo (giornalista, fotografo, tele cineoperatore) che opera nell'ambito del video giornalismo televisivo e web. Le competenze pertanto sono riferite alla produzione audio-video creativa che integra, sfruttando le tecnologie digitali, attività giornalistiche con quelle di ripresa audio-video.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera per programmi televisivi d'informazione e divulgazione, web tv, blog, giornali on-line, siti d'informazione, agenzie di stampa.

#### Collocazione organizzativa

Lavora prevalentemente in modo autonomo

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2642 - Giornalisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.2 - Giornalisti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

639 - Altre attività dei servizi d'informazione

### COMPETENZA

Ideare e progettare un reportage/prodotto audiovisivo per i diversi media

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Deontologia della comunicazione  
Diritto di cronaca  
Tecniche e generi della narrazione  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Videogiornalismo  
Storia dei media

#### Abilità

Applicare metodi di ideazione audiovisiva  
Applicare tecniche di narrazione  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di web writing  
Ideazione e scrittura del testo e del testo off

### COMPETENZA

Realizzare un reportage elaborando un prodotto audiovisivo per i diversi media

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Comunicazione multimediale  
Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali (streaming)  
Diritto di cronaca  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Elementi di illuminotecnica  
Tecniche di ripresa audio video  
Tecniche di montaggio audio video  
Tecniche di intervista

#### Abilità

Utilizzare software elaborazione video digitali  
Applicare tecniche di ripresa audio video  
Utilizzare software montaggio audio video  
Applicare tecniche di web writing  
Utilizzare software per la creazione di presentazioni multimediali

## 19.38 SOUND DESIGNER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Sound designer è un professionista del suono in grado di rapportarsi con le molteplici forme di comunicazione sonora, e di produrre audio utilizzando indifferentemente prodotti finiti e strumenti di produzione (computer, mixer, altre attrezzature disponibili negli studi di registrazione) per comporre colonne sonore, oggetti sonori composti di musica, parlato, effetti sonori e manipolazioni elettroniche. Si tratta, quindi, di un profilo che richiede elevate competenze tecniche, affiancate da ottime conoscenze nel campo della comunicazione e da buone capacità creative.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Il Sound designer può operare in diversi ambiti: teatro, cinema, televisione, radio, prodotti multimediali, musica per il web, eventi e campagne pubblicitarie. Questo profilo professionale può intervenire in qualsiasi processo comunicativo in cui viene utilizzato il suono.

Collocazione organizzativa

Nel realizzare il "concept sonoro" di una produzione, il Sound designer deve confrontarsi non solo con il regista (o con il responsabile comunicazione/marketing), ma anche con coloro che tecnicamente realizzeranno il suo progetto (principalmente i fonici, ma anche altri profili professionali). In generale il Sound designer deve essere in grado di affiancarsi ad altri profili professionali della comunicazione e delle arti visive in modo complementare, conoscendone quindi i linguaggi e la filiera produttiva dei diversi ambiti (teatro, cinema, televisione, musica, pubblicità...).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.4.3 Operatori di apparecchi per la ripresa e la produzione di audio video

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

531 Attività di produzione, post produzione e distribuzione cinematografica, di video e programmi televisivi

### COMPETENZA

Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo

#### Livello EQF: 5

##### Conoscenze

Elementi di regia  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Cinema, fotografia e televisione  
Elementi di musica  
Elementi di costo produzioni audiovisive  
Elementi di edizione e montaggio cinematografico  
Elementi di fisica acustica  
Elementi di storia della musica

##### Abilità

Utilizzare il mixer  
Utilizzare software elaborazione digitale suono  
Utilizzare software sincronizzazione digitale audio/video  
Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico  
Applicare tecniche di analisi sceneggiatura in funzione del progetto sonoro  
Utilizzare librerie/database di suoni  
Utilizzare strumenti di registrazione suoni (boom, radio-microfoni)

**COMPETENZA**

Effettuare la registrazione, il trattamento e il montaggio delle tracce audio di un progetto/prodotto/audiovisivo e/o performativo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Linguaggio del montaggio del suono  
Sistemi di equalizzazione del suono  
Sistemi di sonorizzazione  
Elementi di montaggio filmico  
Linguaggio tecnico delle attività montaggio (inglese)

**Abilità**

Applicare tecniche di montaggio colonna sonora  
Applicare tecniche di equalizzazione del suono  
Applicare tecniche di sonorizzazione ambienti  
Applicare tecniche di campionamento e quantizzazione  
Applicare tecniche di registrazione analogica e digitale  
Applicare tecniche di missaggio  
Applicare tecniche di spazializzazione del suono  
Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze  
Utilizzare software montaggio audio (Pro Tools o analoghi)  
Applicare criteri di valutazione tecnica del girato

## 19.39 PARRUCAIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Parruccaio si occupa della progettazione, costruzione, manutenzione e archiviazione delle parrucche e dei posticci. Partendo dalla misurazione della testa, egli predispone la montatura e la calotta su cui costruire con apposito strumento (quale uncinetto) la parrucca e/o i posticci. Per lo svolgimento della sua attività utilizza capelli (veri, sintetici, di fibra animale), uncinetto, fili, cordini, nastri, stecche, ago e filo, martello e chiodini, cardo, mulinello, pinze, metro, testine e mentoniere di legno o materiale malleabile, treppiede, tulle.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il parruccaio opera nei laboratori di costruzione ed esercita la sua professione per le attività di costruzione, manutenzione e conservazione di posticci e parrucche. Il parruccaio svolge la sua attività prevalentemente presso teatri, laboratori di costruzione di parrucche, aziende televisive, case di produzione cinematografiche. Può lavorare anche presso laboratori specializzati per la costruzione di parrucche per diversi tipi di calvizie e diverse soluzioni estetiche, sia per donna che per uomo.

#### Collocazione organizzativa

Nei teatri il diretto responsabile del parruccaio è il capo del Reparto trucco e parrucco che a sua volta segue le indicazioni del Costumista.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5141 – Parrucchieri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.3.1 – Acconciatori

Si sottolinea che tale collocazione segue le indicazioni della classificazione ISTAT che tra le professioni esemplificative inserisce espressamente anche il Parruccaio. Si sottolinea inoltre che tale professione specifica non è assoggettata alla regolamentazione nazionale/regionale

#### Attività Economiche ATECO

90 - Attività creative artistiche e di Intrattenimento

### COMPETENZA

Costruire parrucche e posticci

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Tecniche di costruzione di parrucche e posticci  
 Tipologia di fibre naturali e artificiali (capelli e crini)  
 Tecniche di montaggio di parrucche e posticci  
 Storia della parrucca e dell'acconciatura  
 Storia del costume  
 Organizzazione del lavoro  
 Principali strumenti e materiali di lavoro

#### Abilità

Applicare le tecniche di costruzione di parrucche e posticci  
 Applicare le tecniche del punto per fissare le fibre naturali o artificiali alla calotta/tulle  
 Utilizzare gli strumenti e i materiali di lavoro  
 Applicare le tecniche per il montaggio di parrucche e posticci

### COMPETENZA

Elaborare un progetto di parrucche o posticci

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Storia del costume  
 Storia della parrucca e dell'acconciatura  
 Tecniche di costruzione di parrucche e posticci  
 Organizzazione del lavoro

#### Abilità

Applicare metodologie di ricerca iconografica  
 Applicare modalità di abbinamento costume/trucco/parrucco  
 Utilizzare tecniche di applicazione di parrucche e posticci  
 Utilizzare prodotti e materiali per la costruzione e l'applicazione di parrucche e posticci

**COMPETENZA**

Effettuare l'archiviazione di parrucche e posticci

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Sistemi di protezione dei materiali  
Tecniche di inventariazione  
Tecniche di archiviazione di parrucche e posticci  
Tipologia di fibre naturali e artificiali (capelli e crini)  
Tecniche di conservazione e manutenzione di parrucche e posticci

**Abilità**

Applicare procedure di archiviazione  
Applicare procedure di inventariazione  
Applicare tecniche di pulizia di parrucche e posticci  
Applicare tecniche di gestione del magazzino  
Applicare tecniche di imballaggio  
Applicare tecniche di conservazione di parrucche e posticci

## 19.40 REGISTA TEATRALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Regista teatrale dirige la messa in scena di uno spettacolo o di un evento live coordinando il lavoro degli artisti e dei tecnici che fanno parte della compagnia. Il regista è il responsabile ultimo del prodotto. Stabilisce come realizzare una produzione partendo da una scrittura preesistente o da un'idea da costruire in itinere svolgendo il ruolo di guida tecnico-artistica e organizzativa. Nella realizzazione di uno spettacolo il Regista normalmente sceglie gli attori e assegna loro i ruoli. Può accadere che il regista sia anche autore, o che possa partecipare comunque alla stesura del copione e, nel corso delle prove apportarvi modifiche. Nella fase della messa in scena oltre a dirigere gli attori coordina il lavoro degli altri profili professionali impegnate nel progetto. Dopo la fase di prove e il debutto, può essere chiamato a seguire anche la fase delle repliche e ad intervenire con modifiche a seconda dei risultati riscontrati con il pubblico.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nel campo della produzione teatrale e di eventi live

#### Collocazione organizzativa

Opera spesso come professionista o come scritturato a tempo determinato.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2654 - Registi, sceneggiatori, produttori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

#### Attività Economiche ATECO

591 -

### COMPETENZA

Progettare la preparazione di uno spettacolo teatrale o di un evento live

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di costo produzioni teatrali e  
Generi teatrali e performativi  
Linguaggi teatrali e performativi  
Normativa concernente le attività culturali e di spettacolo  
Organizzazione del palcoscenico  
Organizzazione della produzione  
Stili di regia  
Storia del teatro  
Storia della drammaturgia italiana e europea  
Spazio scenico  
Elementi di casting  
Strutture drammaturgiche

#### Abilità

Applicare metodi per redazioni piani di produzione  
Applicare criteri di selezione artisti  
Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodi di pianificazione attività di prova

**COMPETENZA**

Coordinare la preparazione di uno spettacolo teatrale o di un evento live

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Mezzi tecnici di allestimento scenico  
 Organizzazione del palcoscenico  
 Stili di regia  
 Storia del teatro  
 Storia della drammaturgia italiana e europea  
 Spazio scenico  
 Scenografia  
 Tecniche di recitazione  
 Strutture drammaturgiche  
 Metodologie registiche e costruzione del personaggio

**Abilità**

Applicare metodi di direzione degli artisti  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di allestimento scenografico  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la direzione delle attività di realizzazione di uno spettacolo teatrale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di costo produzioni teatrali o eventi live  
 Elementi di illuminotecnica  
 Funzionamento della cabina di regia  
 Linguaggio teatrale e cinetelevisivo  
 Mezzi tecnici di ripresa  
 Organizzazione della promozione  
 Organizzazione della comunicazione  
 Organizzazione teatrale

**Abilità**

Applicare procedure per attivazione finanziamenti del prodotto spettacolo  
 Applicare procedure per piani di finanziamento  
 Applicare tecniche di analisi di fattibilità  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di narrazione  
 Applicare tecniche di presentazione del progetto.

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### COMPETENZE LIBERE AFFERENTI IL BIBLIOTECARIO

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Le seguenti competenze sono utilizzabili nell'ambito di una biblioteca o di un sistema bibliotecario di diversa titolarità: pubblica (biblioteche statali, comunali, universitarie, centri di documentazione), oppure privata (biblioteche che fanno riferimento ad imprese e ad istituzioni culturali) e sviluppano le indicazioni della Delibera di Giunta regionale 26 marzo 2004, n. 7/16909 - "Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di ente locale e di interesse locale, in attuazione dell'art. 4, comma 131 lettera J della l.r. 5 gennaio 2000, n.1"

### 19.C.1 EFFETTUARE L'ANALISI DEI BISOGNI CULTURALI E INFORMATIVI DELL'UTENZA REALE E POTENZIALE DELLA BIBLIOTECA

#### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di statistica  
Elementi di sociologia  
Metodologia della ricerca sociale  
Metodologia di analisi del tessuto socio-economico del territorio  
Standard biblioteconomici nazionali e internazionali  
Teoria della comunicazione  
Normativa in materia di biblioteche e archivi  
Normativa in materia di tutela della Privacy

#### Abilità

Applicare tecniche di indagine sociale  
Applicare tecniche di redazione di un profilo di comunità  
Utilizzare tecniche di rilevazione sistematica e analisi dei dati d'uso della biblioteca  
Utilizzare applicativi informatici  
Utilizzare software per la gestione di biblioteche



## 19.C.2 EFFETTUARE LA PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DELL'OFFERTA CULTURALE E INFORMATIVA DELLA BIBLIOTECA

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca

#### Livello EQF:6

#### Conoscenze

Metodologie di progettazione e di programmazione  
Elementi di project management  
Standard biblioteconomici  
Protocolli di indirizzo e di sviluppo della biblioteca (carta delle collezioni)  
Metodologia della ricerca sociale  
Metodologia di analisi del tessuto socio-economico del territorio  
Progettazione e gestione degli spazi e dei servizi di una biblioteca  
Trend culturali ed editoriali  
Elementi di contabilità generale  
Elementi di diritto amministrativo  
Normativa relativa ai servizi pubblici

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione del servizio  
Applicare tecniche d'individuazione degli indicatori e dei criteri per la scelta degli obiettivi  
Applicare tecniche di stesura di documenti di programmazione  
Applicare tecniche di stesura della carta dei servizi  
Applicare tecniche di stesura della carta delle collezioni  
Applicare tecniche di stesura del piano delle acquisizioni  
Applicare tecniche di definizione di attività promozionali  
Applicare metodologie di orientamento dei servizi alle diverse utenze  
Applicare tecniche di lavoro di gruppo e interistituzionali

## 19.C.3 SVILUPPARE LE RACCOLTE DOCUMENTARIE DELLA BIBLIOTECA

### COMPETENZA

Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore librario  
Elementi di contabilità generale  
Mercato dei distributori editoriali  
Mercato editoriale (librario, multimediale e digitale)  
Elementi di diritto amministrativo  
Elementi di statistica  
Protocolli di indirizzo e di sviluppo della biblioteca (carta delle collezioni)  
Metodologia di revisione delle collezioni  
Normativa in materia di biblioteche e archivi

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione delle offerte  
Applicare metodologie di valutazione dell'offerta editoriale  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure amministrative di gestione del patrimonio documentario  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di revisione e incremento delle collezioni

## 19.C.4 GESTIRE L'ORGANIZZAZIONE E LA CONSERVAZIONE DELLE RACCOLTE LIBRARIE E DOCUMENTALI DELLA BIBLIOTECA

### COMPETENZA

Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Bibliografia e biblioteconomia  
Elementi di archivistica  
Normativa dei beni e delle attività culturali  
Normativa in materia di biblioteche  
Teoria della conservazione e del restauro librario  
Elementi di conservazione di materiali cartacei, audio, video e digitali  
Logistica e valutazione delle condizioni di rischio ambientale, biologico e chimico  
Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche

#### Abilità

Applicare procedure di archiviazione  
Applicare tecniche per l'organizzazione ed esposizione dei documenti  
Applicare procedure per il controllo degli ambienti  
Applicare tecniche di controllo degli strumenti per la rilevazione delle condizioni ambientali  
Applicare tecniche di monitoraggio dello stato di conservazione delle collezioni  
Applicare tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati  
Applicare procedure per l'avvio di interventi di restauro  
Utilizzare software per la gestione della biblioteca  
Utilizzare dispositivi di sicurezza

## 19.C.5 GESTIRE LA CATALOGAZIONE E L'INDICIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO DELLA BIBLIOTECA

### COMPETENZA

Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Bibliografia e biblioteconomia  
Teoria e tecnica della catalogazione descrittiva  
Teoria e tecnica della catalogazione semantica e dell'indicizzazione  
Metodologia di ricerca delle informazioni  
Sistemi informativi per la gestione della biblioteca

#### Abilità

Applicare tecniche di catalogazione descrittiva  
Applicare tecniche di indicizzazione in relazione alle diverse tipologie d'utenza  
Utilizzare applicativi informatici  
Utilizzare il software di gestione della biblioteca  
Applicare tecniche di redazione di bibliografie tematiche e di abstract  
Applicare tecniche di ricerca dell'informazione  
Applicare tecniche di consultazione e ricerca in cataloghi e banche dati

## 19.C.6 GESTIRE I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA: PRESTITO, REFERENCE E RIPRODUZIONE

### COMPETENZA

Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Tecniche di ricerca delle informazioni  
Elementi di psicopedagogia della lettura  
Teoria della comunicazione  
Fonti informative  
Normativa in materia di biblioteche  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche  
Lingua straniera

#### Abilità

Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di ricerca bibliografica  
Applicare procedure per la gestione del prestito locale e interbibliotecario  
Applicare procedure per la consultazione e la riproduzione del materiale documentario  
Applicare tecniche di selezione e valutazione della qualità delle fonti informative  
Applicare tecniche di gestione del colloquio informativo  
Orientare l'utenza all'uso delle risorse  
Applicare tecniche di elaborazione e redazione di guide ai servizi  
Applicare tecniche di elaborazione di bibliografie e strumenti informativi  
Utilizzare software per la gestione di biblioteche  
Utilizzare tecniche di ricerca di fonti informative  
Applicare tecniche di consultazione di cataloghi e banche dati documentali  
Condurre conversazione in lingua straniera

## 19.C.7 PROMUOVERE I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA E VALORIZZARE LE SUE RACCOLTE

### COMPETENZA

Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di budgeting  
Elementi di project management  
Elementi di marketing  
Elementi di misurazione e valutazione dei servizi  
Elementi di gestione dei sistemi di qualità  
Teoria della comunicazione (di massa e interpersonale)  
Elementi di comunicazione  
Elementi di statistica  
Metodologia di analisi dei bisogni informativi e culturali dell'utenza di riferimento  
Metodologia di analisi del tessuto socio-economico del territorio  
Processi organizzativi di eventi  
Analisi dell'offerta socio-culturale del territorio  
Strumenti comunicativi della rete Internet 2.0

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi del contesto locale, di redazione di profili di comunità e studio dei bisogni dell'utenza (reale e potenziale)  
Applicare tecniche di analisi dei dati d'uso della biblioteca  
Applicare tecniche di elaborazione di strumenti di informazione  
Applicare tecniche di produzione/gestione/ comunicazione di contenuti in digitale  
Applicare metodologie di elaborazione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione di eventi culturali  
Applicare tecniche di "visual merchandising" con riferimento ai prodotti e servizi culturali  
Applicare tecniche di monitoraggio e valutazione dei servizi e degli eventi culturali  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni

## 19.C.8 REALIZZARE INIZIATIVE DI PROMOZIONE DELLA LETTURA E DI ALTRE ATTIVITÀ CULTURALI DELLA BIBLIOTECA

### COMPETENZA

Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Teoria della comunicazione  
Psicopedagogia della lettura  
Mercato editoriale (librario, multimediale e digitale)  
Elementi di recitazione e dizione  
Elementi di comunicazione  
Metodologia di analisi dei bisogni informativi e culturali dell'utenza di riferimento  
Normativa sui beni e le attività culturali  
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Strumenti comunicativi della rete Internet 2.0  
Organizzazione di eventi

#### Abilità

Applicare tecniche di animazione della lettura  
Applicare tecniche di dizione e lettura interpretata  
Applicare tecniche di monitoraggio e valutazione dei servizi e degli eventi culturali  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare metodologie di analisi del contesto locale, di redazione di profili di comunità e studio dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di elaborazione di strumenti di informazione  
Utilizzare gli strumenti comunicativi del web 2.0  
Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione di eventi culturali  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche del lavoro di rete

## 19.C.9 EFFETTUARE IL CONTROLLO DELLA CONTINUITÀ DELLE SCENE TELEVISIVE/CINEMATOGRAFICHE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

E' un competenza agita all'interno delle produzioni cinematografiche, al fine di garantire che tra una ripresa e l'altra ci sia quella continuità necessaria per effettuare i raccordi in fase di montaggio. A fianco del Regista durante la fase di produzione di un film, prende nota di ogni ciak effettuato, della durata della ripresa ed annota le indicazioni del Regista sul risultato ottenuto. Controlla inoltre i particolari inquadrati dalla macchina da presa (oggetti, abiti, ecc.) in modo da garantire coerenza tra una scena e l'altra. Compila il "diario di lavorazione" dove si documenta qualsiasi cosa accade durante le riprese, e il bollettino di edizione dove si riporta tempistica, metraggi, obiettivi e diaframmi usati.

### COMPETENZA

Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Bollettino di edizione  
Cinema, fotografia e televisione  
Elementi di montaggio video-cinematografico  
Funzionamento della cabina di regia  
Linguaggio cine-televisivo  
Montaggio in diretta  
Organizzazione del set  
Organizzazione della produzione cine-televisiva  
Processi televisivi e cinematografici  
Regia in ripresa diretta  
Stili di regia cinematografica  
Stili di regia televisiva  
Tecniche di replay  
Tecniche di ripresa video

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione tecnica del girato  
Applicare metodi di ottimizzazione dei processi cine-televisivi  
Applicare modalità per ottimizzare i tempi di ripresa/produzione  
Applicare procedure di soluzione criticità sul set  
Applicare tecniche di analisi del girato  
Applicare tecniche di rilievo cronometrico  
Utilizzare macchina fotografica digitale  
Utilizzare strumenti misurazione/controllo timing scene



## 19.C.10 EFFETTUARE L'ADATTAMENTO DI UN COPIONE VIDEO IN LINGUA ITALIANA

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

E' una competenza agita nel contesto della post-produzione di prodotti audio visivi destinati al cinema o alla TV, intervenendo nella catena che va dal prodotto-testo in lingua originale e senza segni convenzionali fino al copione in italiano, comprensivo di segni "standard" (pause, abbreviazioni, accavallamenti, ecc..) ad uso del doppiatore. La sua finalità precipua è la creazione di un copione tradotto dalla lingua originale in lingua italiana, provvedendo all'adattamento dei dialoghi in termini di sincronizzazione labiale ed espressiva degli attori e di resa di significato della storia e della psicologia dei personaggi che la interpretano. A tal fine è tenuto a guardare ripetutamente frammenti di video in lingua originale di pochi secondi e a provare e riprovare le battute fino a trovare le più consone, ipotizzando e anticipando ostacoli, obiezioni, difficoltà oggettive che si possono manifestare.

### COMPETENZA

Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di doppiaggio  
Elementi di linguistica  
Elementi di recitazione  
Elementi di semantica  
Generi cine-televisivi  
Lingua straniera  
Linguaggio cine-televisivo  
Principi della comunicazione audiovisiva  
Procedimenti traduttivi  
Struttura narrativa del prodotto televisivo  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Teoria della traduzione

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi traduttologica  
Applicare tecniche di correzione testi  
Applicare tecniche di interrogazione di banche dati terminologiche  
Applicare tecniche di recitazione  
Applicare tecniche di revisione di una traduzione  
Applicare tecniche di scrittura  
Applicare tecniche di traduzione scritta  
Utilizzare standard di adattamento dialoghi per doppiatori  
Effettuare l'analisi del video e del testo del prodotto filmato al fine dell'adattamento dei dialoghi

## **20. SERVIZI PER LE ATTIVITÀ RICREATIVE E SPORTIVE**

## PROFILI PROFESSIONALI

### 20.1 GESTORE IMPIANTI SPORTIVI

#### DESCRIZIONE PROFILO

Il Gestore impianti sportivi garantisce il funzionamento della struttura al fine di offrire all'utente un servizio di qualità in un ambiente sicuro per la pratica delle discipline sportive. Si occupa di programmare la manutenzione ordinaria/straordinaria degli spazi esterni (es. nei campi da gioco, effettua la segnatura dei campi, ripara le reti da gioco ecc.) e dei locali interni (es. pulizia degli ambienti, manutenzione impianti tecnologici ecc.). Assicura al pubblico la fruibilità degli impianti e ne garantisce l'utilizzo nel rispetto delle norme di sicurezza, cercando di ottimizzare l'utilizzo della struttura scegliendo opportunamente gli orari di apertura e intervenendo tempestivamente sulle infrastrutture e le attrezzature non funzionanti. Effettua la gestione amministrativa e l'organizzazione e la gestione del personale della struttura con l'obiettivo di massimizzare la sostenibilità economica della struttura.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Lavora nell'ambito di strutture sportive di tutte le dimensioni. Opera nel settore privato o no-profit (ad esempio negli impianti sportivi parrocchiali) ma anche nel pubblico (impianti sportivi comunali). Il lavoro può essere esercitato al chiuso (palestre, palazzetti, piscine coperte) o all'aperto (impianti sportivi scoperti).

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1431 - Dirigenti di centri per le attività sportive, ricreative e culturali

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.3.1.9 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di istruzione, formazione, ricerca, sanità, assistenza sociale e nelle attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento

5.5.1.1 - Esercenti e gestori di cinema, teatri e attività sportive e ricreative

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

9311 - Gestione di impianti sportivi

#### COMPETENZA

Predisporre l'attività di comunicazione di un impianto sportivo

##### Livello EQF: 6

##### Conoscenze

Discipline sportive  
Elementi di marketing dei servizi  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Strategie di vendita  
Tecniche promozionali

##### Abilità

Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare l'organizzazione dei servizi di un impianto sportivo

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Discipline sportive  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di organizzazione sportiva  
Impiantistica sportiva  
Normativa impianti sportivi  
Principi di customer satisfaction  
Procedure di convenzionamento pubblico/privato

**Abilità**

Applicare criteri di selezione fornitori  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione amministrativa di un impianto sportivo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di contabilità commerciale  
Elementi di normativa fiscale e tributaria  
Elementi di organizzazione sportiva

**Abilità**

Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure per gestione pagamenti  
Applicare tecniche di budgeting  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione del personale di un impianto sportivo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di manutenzione aree verdi  
Impiantistica sportiva  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure di gestione del personale  
Procedure di manutenzione ordinaria di impianti sportivi

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 20.2 ISTRUTTORE DI FITNESS

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Istruttore di fitness sviluppa e gestisce programmi individuali e di gruppo, finalizzati al mantenimento e miglioramento della forma fisica; fornisce consigli, indicazioni e correzioni agli utenti impegnati in programmi di sviluppo, mantenimento e riabilitazione dell'efficienza fisica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera principalmente nel settore della fornitura di servizi alla persona di tipo fitness e wellness, all'interno di strutture private che offrono servizi finalizzati al conseguimento della forma fisica o del benessere (palestre, centri fitness o wellness collocati in strutture ricettive). Svolge la propria attività a contatto con gli utenti, con l'ausilio di tecnologie fitness, eventuali tools informatici (se interviene in ambito gestionale), nel rispetto dei regolamenti di igiene e delle normative di sicurezza vigenti.

#### Collocazione organizzativa

Si coordina con altri profili professionali di livello manageriale nella realizzazione delle attività tipiche all'interno di strutture di medie/grandi dimensioni.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3423 - Istruttori di palestra e preparatori atletici

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.2.4 - Istruttori di discipline sportive non agonistiche

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

9319 - Altre attività sportive

### COMPETENZA

Effettuare la conduzione di programmi di fitness

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Discipline del fitness  
Elementi di pronto soccorso  
Metodi e didattiche delle attività sportive

#### Abilità

Applicare tecniche di esecuzione esercizi fitness  
Applicare tecniche di valutazione condizioni fisiche utente attività sportive  
Applicare tecniche di valutazione prestazioni sportive  
Applicare tecniche motivazionali  
Utilizzare attrezzi per la preparazione fisica

### COMPETENZA

Elaborare programmi di fitness

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Discipline del fitness  
Elementi di anatomia umana  
Elementi di biomeccanica  
Elementi di dietologia  
Elementi di fisiologia  
Elementi di medicina della riabilitazione  
Metodi e didattiche delle attività sportive

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione del potenziale e delle prestazioni sportive  
Applicare tecniche di pianificazione attività di preparazione sportiva

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 20.C.1 EFFETTUARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI UN IMPIANTO SPORTIVO

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La manutenzione degli impianti sportivi garantisce il buon mantenimento degli impianti sportivi attraverso la pulizia e la manutenzione ordinaria degli ambienti interni ed esterni alla struttura. Prevede la manutenzione delle attrezzature e dei campi sportivi (es. la segnatura dei campi, riparazione di reti da gioco, taglio dell'erba, ecc...) e degli strumenti accessori all'impianto quali lampadine, porte, finestre.

#### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria di un impianto sportivo

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Impiantistica sportiva  
Procedure di manutenzione ordinaria di impianti sportivi  
Elementi di manutenzione aree verdi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare tecniche di pulizia degli ambienti  
Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
Utilizzare attrezzi da giardinaggio  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali  
Utilizzare strumenti per la manutenzione elettrica  
Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro

## 20.C.2 GESTIRE LA RELAZIONE CON LA CLIENTELA A RISCHIO LUDOPATIA

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza indipendente si inserisce nell'ambito dell'attuazione della Legge regionale 21 ottobre 2013 - n. 8 Norme per la prevenzione e il trattamento del gioco d'azzardo patologico.

In particolare l'art 9 della legge "Disposizioni relative alla formazione del personale delle sale da gioco e dei gestori dei locali" stabilisce che *"Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge la Giunta regionale, d'intesa con ANCI Lombardia, sentite le organizzazioni di categoria e la competente commissione consiliare, disciplina le modalità attraverso le quali vengono attivati corsi di formazione obbligatoria per i gestori delle sale da gioco e dei locali ove sono installate le apparecchiature per il gioco d'azzardo lecito, precisandone i tempi, le modalità, i soggetti attuatori e i costi a carico dei partecipanti. Tali corsi sono finalizzati alla conoscenza e alla prevenzione dei rischi connessi al gioco d'azzardo patologico, nonché alla conoscenza generale della normativa in materia di gioco d'azzardo lecito"*.

### COMPETENZA

Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Normativa nazionale e regionale di riferimento relativa al gioco d'azzardo  
 Definizione e caratteristiche del gioco d'azzardo patologico: insorgenza e sviluppo del disturbo da dipendenza  
 Indicatori di comportamenti patologici negli avventori  
 Tecniche di comunicazione e di approccio al cliente potenzialmente a rischio di ludopatia  
 Reti e strutture territoriali preposte alla prevenzione e cura della ludopatia

#### Abilità

Applicare tecniche per riconoscere i segnali di una potenziale dipendenza dal gioco d'azzardo  
 Utilizzare tecniche di comunicazione per la prevenzione del gioco d'azzardo  
 Applicare tecniche per l'interrelazione con i soggetti istituzionalmente competenti

## 21. SERVIZI SOCIO-SANITARI



## PROFILI PROFESSIONALI

### 21.1 ANIMATORE SOCIALE

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Animatore sociale sviluppa attività di vita comunitaria sia occasionale che permanente con finalità preventive e di integrazione sociale. L'Animatore promuove lo sviluppo della crescita personale, dell'inserimento e della partecipazione sociale dei soggetti, definendo interventi educativi, sociali e culturali rispondenti ai bisogni individuati. L'Animatore promuove momenti di animazione, comunicazione interpersonale, dinamica di gruppo.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività in strutture pubbliche, private e del Terzo Settore, preposte a sviluppare attività di vita comunitaria sia occasionale che permanente con finalità preventive e di integrazione sociale (p.e. centri sociali, centri gioco, centri per le famiglie, club giovanili, centri di quartiere, centri anziani, biblioteche, scuole, residenze protette, ...), come anche in contesti socio-culturali allargati (p.e. eventi, mostre, feste di quartiere, visite guidate,...).

##### Collocazione organizzativa

Svolge la propria attività in autonomia o in modo integrato con altri profili professionali coinvolti nel servizio erogato.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3412 - Tecnici delle scienze sociali

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.5.2 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

88 - Assistenza sociale non residenziale

#### COMPETENZA

Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale

##### Livello EQF: 5

##### Conoscenze

Elementi di politica sociale  
Elementi di sociologia  
Modelli organizzativi dei servizi sociali  
Normativa per il funzionamento delle strutture socio-educative  
Psicologia di comunità  
Psicologia sociale  
Rete territoriale dei servizi sociali

##### Abilità

Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di definizione di accordi di rete  
Applicare tecniche di progettazione

**COMPETENZA**

Realizzare interventi di animazione sociale

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di educazione alla salute  
Elementi di pedagogia  
Elementi di pedagogia interculturale  
Elementi di psicologia  
Metodi e didattiche delle attività motorie  
Sociologia dei processi culturali e comunicativi  
Tecniche del teatro educativo e sociale  
Tecniche di animazione  
Tecniche educative

**Abilità**

Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione  
Applicare metodi di presa in carico della relazione educativa  
Applicare metodi di prevenzione del disagio giovanile  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di animazione in ambito sociale  
Applicare tecniche di animazione in ambito socio-educativo  
Applicare tecniche di animazione per il tempo libero  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di educazione motoria  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche di progettazione educativa per definire interventi socio-educativi  
Utilizzare strumenti per l'animazione

## 21.2 OPERATORE SOCIALE DI STRADA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore sociale di strada svolge attività di prevenzione, assistenza e recupero sociale in favore di tutte quelle fasce deboli che vivono in situazioni di degrado e di emarginazione. Egli opera attività di mediazione relazionale, in contatto con agenzie educative formali e non formali e gruppi informali presenti nel territorio, per esercitare la prevenzione primaria e secondaria rivolta a fasce deboli, in particolare dei giovani a rischio. L'operatore opera in maniera autonoma sul territorio, agisce nella strada, contatta individui e gruppi, stabilisce con essi un rapporto di fiducia e li indirizza verso le strutture di recupero organizzate sul territorio per il trattamento. L'Operatore incontra il proprio interlocutore nel suo ambiente, nel suo disagio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività presso enti pubblici e privati di servizi socio- educativo, strutture di volontariato, organizzazioni sociali, centri giovanili. Ma è in prevalenza sulla strada che svolge la sua attività, a contatto con l'ambiente nel quale vivono i soggetti di cui si occupa.

#### Collocazione organizzativa

Opera in maniera autonoma sul territorio, in particolare nella strada, interfacciandosi con le agenzie educative formali e non formali, i gruppi, i singoli e le famiglie.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3412 - Tecnici delle scienze sociali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.5.2 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

88 - Assistenza sociale non residenziale

### COMPETENZA

Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di politica sociale  
Elementi di sociologia  
Modelli organizzativi dei servizi sociali  
Normativa per il funzionamento delle strutture socio-educative  
Psicologia di comunità  
Psicologia sociale  
Rete territoriale dei servizi sociali

#### Abilità

Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di definizione di accordi di rete  
Applicare tecniche di progettazione

**COMPETENZA**

Effettuare un'analisi dei rischi di desocializzazione giovanile

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di diritto della famiglia  
Elementi di educazione alla salute  
Elementi di psicologia dell'adolescenza  
Normativa in materia sanitaria  
Sociologia giuridica, della devianza e mutamento sociale

**Abilità**

Applicare metodi di ricerca in campo socio-educativo  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di analisi del sistema dei servizi socio-educativi

**COMPETENZA**

Realizzare interventi socio-educativi per la prevenzione del disagio giovanile

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di educazione alla salute  
Elementi di pedagogia  
Elementi di pedagogia della devianza  
Elementi di pedagogia interculturale  
Elementi di psicologia  
Metodi dell'intervento socio-educativo  
Metodi di mediazione dei conflitti  
Sociologia dei processi culturali e comunicativi

**Abilità**

Applicare metodi di prevenzione del disagio giovanile  
Applicare tecniche di animazione in ambito sociale  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di counseling educativo  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche di progettazione partecipata di interventi di prevenzione del disagio  
Applicare tecniche di rafforzamento delle relazioni interpersonali  
Applicare tecniche di verifica degli interventi di prevenzione del disagio giovanile

## 21.3 ANIMATORE PER ANZIANI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Animatore per anziani è un profilo professionale che opera all'interno di un'equipe di specialisti e svolge un'attività finalizzata alla promozione dei processi di inserimento e partecipazione degli utenti anziani, nel contesto sociale. In accordo con altri profili professionali organizza le attività educative, ricreative e culturali giornaliere di comunità di anziani. Promuove i processi di attivazione del potenziale ludico, culturale ed espressivo, curando anche gli aspetti organizzativi delle attività ricreative, artistiche e motorie.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la sua attività presso: centri diurni, case-albergo, strutture di vario tipo- Il campo d'azione di questo profilo, sia come lavoratore dipendente che come libero professionista, può essere molto ampio: si può lavorare in strutture pubbliche, private o all'interno di cooperative.

#### Collocazione organizzativa

Può lavorare in équipe, a contatto con i responsabili organizzativi, i terapeuti della riabilitazione e gli psicologi, collaborando con altri operatori di differente professionalità e che hanno le stesse finalità, con le famiglie degli anziani e le associazioni di volontariato.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5329 - Addetti all'assistenza alle persone nei servizi sanitari non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.4.3 - Addetti all'assistenza personale

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

88 - Assistenza sociale non residenziale

### COMPETENZA

Realizzare attività di animazione ricreativa per anziani

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di autosufficienza  
Elementi di educazione alla salute  
Elementi di pronto soccorso  
Elementi di psicologia dell'anziano  
Modelli organizzativi dei servizi sociali  
Patologie degli anziani  
Tecniche del teatro educativo e sociale  
Tecniche di gestione della relazione di aiuto  
Tecniche di animazione  
Tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo

#### Abilità

Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di animazione per l'anziano  
Applicare tecniche di educazione motoria  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche di rilevazione dei segnali di disagio  
Utilizzare strumenti per l'animazione

**COMPETENZA**

Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa per anziani

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di contabilità dei costi  
Elementi di psicologia dell'anziano  
Metodologie di analisi dei bisogni dell'utenza in ambito ricreativo/educativo  
Metodologie di progettazione e programmazione attività di animazione  
Modelli organizzativi de servizi sociali  
Tecniche di animazione

**Abilità**

Applicare tecniche di progettazione e programmazione attività  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di budgeting

## 21.4 ESPERTO IN PERCORSI MUSICALI E MULTIMEDIALI PER PERSONE CON DISAGIO E FRAGILITÀ

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto di percorsi musicali e multimediali per persone con disagio e fragilità opera per la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la valutazione di percorsi musicali e multimediali - orchestrali o individuali - a favore di bambini giovani e adulti con fragilità congenite o acquisite o difficoltà di diversa natura (disagio sociale, disabilità motoria, sensoriale, psichica, mentale relazionale/comunicativa). Promuove lo sviluppo della crescita personale, dell'inserimento e della partecipazione sociale dei soggetti. Per questo definisce, realizza, conduce e valuta interventi educativi, sociali e culturali rispondenti ai bisogni individuali. Rielabora i materiali musicali e multimediali, definisce e verifica i processi di assimilazione e integrazione musicale analizzando il comportamento musicale e multimediale delle persone che partecipano ai percorsi. Forma la persona con fragilità o disagio, alla partecipazione a orchestre sinfoniche integrate (composte da musicisti professionisti e da musicisti "fuori dal comune") e ad ensemble multimediali (composti da artisti "fuori dal comune" e da professionisti di settore). Promuove momenti di comunicazione interpersonale e di dinamica di gruppo basati sull'elaborazione della risonanza e il comportamento musicale orchestrale e multimediale. Promuove i processi di attivazione del potenziale espressivo, identificativo e culturale curando anche gli aspetti organizzativi delle attività musicali, multimediali, artistiche e comunicative. E' in grado di suonare in un'orchestra sinfonica o in un ensemble multimediale e di condurre piccoli gruppi di narrativa multimediale con strumenti tradizionali o innovativi e di rielaborare a scopo formativo in modo multimediale partiture e opere della letteratura.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso istituzioni pubbliche o private (educative, cliniche, lavorative, del tempo libero).

#### Collocazione organizzativa

Opera prevalentemente in contesti che possano garantire il lavoro d'équipe e la dimensioni di gruppo di lavoro integrato (musicale o multi-mediale), ma anche individualmente per la realizzazione di percorsi individuali, presso istituzioni, associazioni e centri educativi, riabilitativi e culturali. Interagisce con i familiari, gli insegnanti, i clinici, le istituzioni per favorire lo sviluppo dei potenziali di identificazione, espressione, integrazione e partecipazione di bambini giovani e adulti con fragilità e disagio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3259 Tecnici delle scienze della salute nca

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3217 Tecnici della medicina popolare

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8899 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

### COMPETENZA

Analizzare, verificare e comunicare i risultati dei percorsi musicali e multimediali per persone con disagio e fragilità

#### Livello EQF: 5

##### Conoscenze

Elementi di psicologia della personalità e delle differenze individuali  
Elementi di psicologia dello sviluppo tipico e atipico  
Elementi di analisi dell'interazione e della comunicazione verbale e non verbale  
Elementi di dinamica di gruppo  
Fondamenti di osservazione del comportamento musicale e multimediale  
Fondamenti di osservazione del comportamento personale e relazionale  
Tecniche di definizione e di scelta di obiettivi personalizzati per lo sviluppo degli apprendimenti

##### Abilità

Applicare tecniche di osservazione personale e di gruppo nell'ambito dei percorsi  
Applicare tecniche di registrazione e archiviazione delle osservazioni  
Applicare tecniche di verifica degli interventi svolti e di analisi del raggiungimento degli obiettivi  
Applicare tecniche di colloquio  
Applicare tecniche di definizione e di scelta di obiettivi personalizzati  
Utilizzare metodi di stesura di relazioni e profili personali

## COMPETENZA

Realizzare percorsi musicali e multimediali – orchestrali e individuali - per persone con disagio e fragilità

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Fondamenti di psicologia della musica  
Dimensioni personali e relazionali del comportamento musicale e multimediale  
Orchestra e relativi strumenti  
Metodologia per la progettazione e la realizzazione di percorsi musicali integrati  
Metodologia per la progettazione e la realizzazione di percorsi multimediali  
Metodologie di personalizzazione dei percorsi anche in relazione ai diversi contesti  
Metodologie per l'affiancamento e la conduzione di percorsi musicali e multimediali  
Modelli antropologici  
Modelli della fragilità e del disagio  
Modelli della mente  
Principi e strumenti della multimedialità  
Improvvisazione musicale e multimediale strutturata  
Orchestrazione e rielaborazione dei repertori musicali e multimediali

### Abilità

Applicare tecniche di esecuzione e affiancamento musicale e multimediale  
Applicare tecniche di conduzione di gruppo orchestrale e multimediale  
Applicare tecniche di improvvisazione strutturata musicale e multimediale  
Applicare tecniche di relazione e comunicazione musicale  
Applicare tecniche di relazione multimodale  
Applicare tecniche di relazione verbale e non verbale  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche di intervento in situazioni di disagio accentuato  
Rielaborare e orchestrare partiture e opere della letteratura classica  
Utilizzare strumenti musicali orchestrali  
Utilizzare strumenti informatici multimodali e multimediali

## COMPETENZA

Promuovere la crescita personale e il reinvestimento delle abilità acquisite dalle persone con fragilità e disagio nei contesti sociali e lavorativi

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di gestione della comunicazione e della promozione del lavoro e dei percorsi  
Elementi di gestione d'impresa  
Territorio e la rete dei servizi pubblici e privati  
Normativa di settore  
Tecniche di formulazione di progetti  
Tecniche di fund raising

### Abilità

Applicare tecniche di lavoro di rete  
Applicare tecniche di relazione con il nucleo parentale  
Applicare tecniche di relazione con i servizi territoriali pubblici e privati  
Applicare tecniche di comunicazione e promozione del lavoro e dei percorsi anche con la realizzazione di eventi orchestrali e multimediali  
Applicare tecniche di gestione d'impresa  
Formulare progetti e operare nella ricerca delle risorse necessarie alla realizzazione



## 21.5 ANIMATORE DI LUDOTECA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Animatore di ludoteca opera nei servizi educativi, ricreativi e culturali rivolti sia a bambini e adolescenti sia ad anziani; le sue attività spaziano da quelle di semplice intrattenimento attraverso l'uso di giochi, a quelle più complesse rivolte a stimolare le capacità degli utenti (specialmente nel caso di bambini/adolescenti), sviluppare la manualità, favorire la socializzazione, potenziare l'autostima e l'autonomia.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova occupazione in realtà diversificate, sia pubbliche che private: dalle ludoteche autonome a quelle inserite in contesti vari, quali: centri giovanili, centri sociali, ospedali, carceri minorili, centri commerciali, villaggi turistici, aeroporti.

#### Collocazione organizzativa

Può svolgere la sua attività in autonomia o in modo integrato con altri profili professionali coinvolte nel servizio erogato. Può lavorare sia individualmente che in gruppo, generalmente in funzione del numero di utenti di cui bisogna occuparsi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5311 - Addetti alla sorveglianza di bambini

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.4.2 - Addetti alla sorveglianza dei bambini e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

9329 - Altre attività ricreative e di divertimento

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità dei costi  
Elementi di pedagogia  
Elementi di pedagogia interculturale  
Elementi di psicologia  
Giochi e giocattoli  
Metodi dell'intervento socio-educativo  
Metodologie di progettazione e programmazione attività di animazione  
Metodologie di analisi dei bisogni dell'utenza in ambito ricreativo/educativo  
Tecniche di animazione

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di progettazione educativa  
Applicare tecniche di programmazione attività  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di budgeting

**COMPETENZA**

Realizzare interventi di animazione e gioco

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di pedagogia  
Elementi di pedagogia interculturale  
Elementi di psicologia  
Giochi e giocattoli  
Metodi dell'intervento socio-educativo  
Metodi e didattiche delle attività motorie  
Tecniche del teatro educativo e sociale  
Elementi di informatica

**Abilità**

Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione  
Applicare metodi di presa in carico della relazione educativa  
Applicare tecniche di animazione in ambito socio-educativo  
Applicare tecniche di animazione teatrale  
Applicare tecniche di educazione motoria  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche di gioco  
Applicare tecniche di manipolazione  
Utilizzare software didattici

## 21.6 INTERPRETE DI LINGUA DEI SEGNI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'interprete di lingua dei segni si occupa dell'interpretazione dalla lingua dei segni alla lingua vocale e viceversa in tutte le occasioni ove il suo servizio sia richiesto (conversazioni, conferenze, trattative, discorsi, ecc.). È un mediatore linguistico-culturale professionale e come tale non limita la sua mediazione alla trasposizione fedele di un codice in un altro ma è un professionista con una conoscenza approfondita delle comunità praticanti tali codici e dunque comprende i quei processi di costruzione di senso peculiari di ogni comunità linguistica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può lavorare nei centri-servizio per sordi attivati dai Comuni, dalle Province e/o dalle Regioni, nei centri di riabilitazione in affiancamento agli operatori socio-sanitari, nelle scuole di ogni ordine e grado, nelle università, nei tribunali, in organizzazioni che gestiscono mezzi di comunicazione di massa, nei luoghi pubblici dove si svolgono manifestazioni culturali (teatri, cinema, mostre ecc.); in luoghi di culto, in convegni, conferenze, workshop, seminari e in ogni luogo dove la sua presenza professionale sia utile.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2643 - Traduttori, interpreti e altri linguisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.3 - Interpreti e traduttori a livello elevato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

743 - Traduzione e interpretariato

### COMPETENZA

Effettuare un'interpretazione in lingua orale a partire da una comunicazione segnica

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Deontologia professionale dell'Interprete LIS  
Elementi di linguistica della LIS  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Strutture grammaticali della lingua italiana

#### Abilità

Applicare tecniche chuchotage  
Applicare tecniche di cloze  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di interpretazione consecutiva voce/segno  
Applicare tecniche di interpretazione simultanea segno/voce  
Applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno  
Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
Applicare tecniche di ombreggiatura  
Applicare tecniche di tropicalizzazione

**COMPETENZA**

Effettuare un'interpretazione in Lingua dei Segni a partire da una comunicazione orale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Deontologia professionale dell'Interprete LIS  
Elementi di linguistica della LIS  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Strutture grammaticali della lingua italiana

**Abilità**

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di cloze  
Applicare tecniche di interpretazione consecutiva voce/segno  
Applicare tecniche di interpretazione simultanea segno/voce  
Applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno  
Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
Applicare tecniche di ombreggiatura  
Applicare tecniche di topicalizzazione

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 21.C.1 IMPIEGARE LA LINGUA DEI SEGNI PER INTERAGIRE CON UN PARLANTE E PER COMPRENDERE E PRODURRE TESTI SEGNATI

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di interazione con un parlante attraverso l'utilizzo della lingua dei segni.

#### COMPETENZA

Impiegare la lingua dei segni per interagire con un parlante e per comprendere e produrre testi segnati

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Dattilologia  
Elementi di base della comunicazione visivo-gestuale  
Elementi di antropologia riferiti alla comunità e alla cultura delle persone sorde  
Elementi di linguistica della LIS  
Ruoli e responsabilità nell'uso della LIS  
Storia dell'educazione dei sordi  
Sviluppo linguistico nel bambino sordo e udente

#### Abilità

Comprendere segnati in Lingua dei Segni Italiana col supporto di materiale audiovisivo  
Coordinare il movimento delle mani in relazione alla produzione linguistica  
Elaborare riassunti di testi giornalistici in Lingua dei Segni  
Produrre filmati in Lingua dei Segni del proprio segnato  
Riprodurre storie in Lingua dei Segni  
Utilizzare e comprendere i segni linguistici all'interno di messaggi relativi alla vita quotidiana  
Utilizzare e comprendere le forme linguistiche relative a frasi affermative, interrogative, negative, di richiesta/risposta.  
Utilizzare e comprendere singoli segni inerenti informazioni di base sulla persona, sulla famiglia, gli acquisti, la geografia locale, il lavoro  
Utilizzare nella comunicazione LIS le espressioni facciali, la motricità fine, le posizioni del corpo, la direzione dello sguardo

## 21.C.2 PRODURRE MATERIALE SEGNATO D'USO COMUNE ADATTO AL VIVERE QUOTIDIANO DELLE PERSONE SORDE (QUESTIONARI, TESTI DIVULGATIVI, GUIDE, MANUALI)

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di produzione di materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde.

### COMPETENZA

Produrre materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde (questionari, testi divulgativi, guide, manuali)

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Condizione ontologica della persona sorda  
Elementi di antropologia riferiti alla comunità e alla cultura delle persone sorde  
Linguaggi settoriali e possibili soluzioni interpretariali  
Comunicazione Visivo Gestuale: dei Classificatori, delle Metafore Visive e della Grande Iconicità (CVG)  
Normativa sull'invalidità e l'handicap  
Psicopedagogia dell'handicap  
Storia dell'educazione dei sordi  
Teoria della traduzione

#### Abilità

Applicare tecniche di intermediazione culturale  
Applicare tecniche di traduzione di un filmato in lingua dei segni  
Applicare tecniche di traduzione di un testo dall'italiano scritto alla LIS, attivando la traduzione transemiotica o transmodale  
Applicare tecniche di traduzione attiva e passiva  
Utilizzare tecniche di dattilologia e lettura labiale  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

## 21.C.3 COLLABORARE ALLA REALIZZAZIONE DI UN PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO O DI UNITÀ FORMATIVE ORIENTATE ALL'APPRENDIMENTO DEL BAMBINO/RAGAZZO SORDO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino/ragazzo sordo.

### COMPETENZA

Collaborare alla realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino/ragazzo sordo

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di antropologia riferiti alla comunità e alla cultura delle persone sorde  
Elementi di logogenia  
Elementi di psicolinguistica e neuroscienze  
Nozioni sui linguaggi alternativi  
Strategie didattiche per letto-scrittura e calcolo  
Tecnologie per l'apprendimento del bambino/ragazzo sordo

#### Abilità

Applicare tecniche di logogenia  
Applicare tecniche per la comunicazione interpersonale per l'integrazione della persona sorda in ambito scolastico  
Applicare metodologie di progettazione di attività di gruppo tra bambini sordi e udenti  
Scegliere ausili tecnologici  
Utilizzare piattaforme di e-learning  
Utilizzare strategie di apprendimento cooperativo  
Utilizzare metodologie didattiche per la letto-scrittura e la matematica  
Utilizzare metodologie tipiche del bilinguismo

## 21.C.4 IMPIEGARE LA LINGUA DEI SEGNI PER LA PROGETTAZIONE E LA REALIZZAZIONE DI Percorsi formativi

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di progettazione e la realizzazione di percorsi formativi impiegando la lingua dei segni e contribuisce a caratterizzare il ruolo di un docente che opera nella formazione delle persone udenti interessate ad apprendere la LIS, ma eroga anche formazione specialistica alle persone sorde. Ha un'elevata competenza metalinguistica che gli consente di erogare formazione anche verso le persone sorde che grazie a questi profili professionali, possono non solo "usare" ma conoscere e approfondire la propria lingua. La decodificazione di questa competenza risponde a diversi bisogni: da un lato l'altissimo numero di richieste di partecipazione da parte di persone udenti a corsi per interprete LIS/assistente alla comunicazione/ operatore tecnico della lingua dei segni, dall' altro la conseguente necessità di professionalizzare un profilo in grado di operare ad elevati livelli di standard professionale e competenza linguistica relativa alla padronanza della LIS, data la complessità del processo formativo dovuta ai "diversi canali di comunicazione" in relazione fra loro, visivo/gestuale versus orale.

### COMPETENZA

Impiegare la lingua dei segni per la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi legislativi relativi alla sordità  
 Elementi di antropologia e socio-linguistici riferiti alle persone sorde e alla loro comunità  
 Elementi di informatica e formazione a distanza  
 Lingua dei Segni Italiana  
 Metodologie per l'insegnamento della LIS: Metodo VISTA  
 Metodologie per l'insegnamento della LIS: Metodo TPRS  
 Tecniche base di video editing

#### Abilità

Applicare tecniche di utilizzo della Lingua dei Segni Italiana  
 Applicare metodologie specifiche di insegnamento della LIS  
 Applicare tecniche di progettazione formativa  
 Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
 Utilizzare tecniche base per realizzazione di filmati in lingua dei segni del proprio segnato e del segnato dei discenti  
 Utilizzare tecniche di comunicazione



## 22. SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE

## PROFILI PROFESSIONALI

### 22.1 FORMATORE

Il Formatore è un professionista che opera nel campo della formazione. Può occuparsi di parte o di tutte le attività previste da un intervento formativo: pianificare e progettare gli interventi di formazione, individuando le metodologie più efficaci per fronteggiare le richieste della committenza e i bisogni formativi dei destinatari; svolgere attività di docenza; gestire il tutoraggio e i rapporti con i docenti; valutare i risultati raggiunti. In genere è uno specialista di contenuti esperto di processi formativi, che sa conciliare le proprie competenze.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

Può operare in contesti organizzativi diversi: enti pubblici e privati, aziende (generalmente nella funzione personale e organizzazione/risorse umane), società di consulenza, agenzie formative.

##### Collocazione organizzativa

Nell'esercitare le proprie attività intrattiene relazioni con diversi attori e profili professionali all'interno dell'organizzazione (responsabili di linea, esperti esterni, profili operanti nell'area risorse umane, partecipanti alle iniziative di formazione. Il Formatore opera in presenza. Può avvalersi di strumentazioni didattiche informatiche e audiovisive.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2351 - Specialisti dei metodi di insegnamento

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.3 - Docenti ed esperti nella progettazione formativa e curricolare

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8559 - Servizi di istruzione nca

#### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dei fabbisogni formativi

##### Livello EQF: 6

##### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di pedagogia  
Metodologie di analisi delle competenze

##### Abilità

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Utilizzare strumenti per l'analisi di gap di competenze

**COMPETENZA**

Effettuare la progettazione di un intervento formativo

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
 Elementi di pedagogia  
 Metodologie per la formazione  
 Metodologie di analisi delle competenze  
 Normativa relativa all'istruzione e alla formazione  
 Tecniche di progettazione formativa  
 Teorie dell'apprendimento

**Abilità**

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
 Applicare metodologie di stesura contenuti didattici  
 Applicare tecniche di progettazione formativa  
 Applicare tecniche di analisi fabbisogni formativi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
 Applicare tecniche di valutazione delle attività  
 Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali

**COMPETENZA**

Erogare un intervento formativo

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
 Elementi di comunicazione interpersonale  
 Elementi di pedagogia  
 Metodi di valutazione di percorsi formativi  
 Metodologie per la formazione

**Abilità**

Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
 Applicare tecniche di ascolto attivo  
 Applicare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di gestione d'aula  
 Applicare tecniche di gestione del patto formativo  
 Applicare tecniche di public speaking  
 Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive

**COMPETENZA**

Progettare prove di accertamento e valutazione delle competenze

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di docimologia  
 Metodologie per la valutazione  
 Strumenti di valutazione  
 Procedure di accertamento e certificazione competenze  
 Tecniche di accertamento e valutazione competenze  
 Tecniche di pianificazione attività

**Abilità**

Applicare tecniche di docimologia  
 Applicare tecniche di rilevazione della corrispondenza prestazione/competenza  
 Applicare metodologie per la stesura delle verifiche  
 Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la valutazione dei risultati di un intervento formativo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
 Elementi di docimologia  
 Elementi di pedagogia  
 Elementi di statistica  
 Metodi di valutazione di progetti formativi  
 Metodologie per la formazione  
 Strumenti per la valutazione dell'apprendimento

**Abilità**

Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
 Applicare tecniche di docimologia  
 Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
 Applicare metodologie di valutazione dell'apprendimento

## 22.2 TECNICO GESTIONE FORMAZIONE

Il Tecnico gestione formazione opera nel campo della formazione ed è preposto al coordinamento gestionale, organizzativo e didattico dei percorsi di formazione. Tra le sue responsabilità rientrano l'analisi del fabbisogno e l'elaborazione del piano formativo la gestione del budget della formazione, il reperimento di finanziamenti per le attività formative, il coordinamento dei formatori e dei tutor. Si tratta quindi di un ruolo a carattere prevalentemente gestionale, che richiede, tuttavia, elevate competenze nel campo della formazione degli adulti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende (generalmente medio-grandi), istituzioni ed enti pubblici, presso società di formazione manageriale, presso enti di formazione pubblici e privati. Le caratteristiche del ruolo e l'inquadramento possono variare notevolmente a seconda della tipologia di organizzazione.

#### Collocazione organizzativa

Nelle aziende il Tecnico gestione formazione riporta al Responsabile della formazione o, in mancanza di questo profilo professionale, al Responsabile delle risorse umane. Nelle società di consulenza e in alcune istituzioni formative riporta a un Project Manager. Nelle organizzazioni articolate e nelle istituzioni formative possono esistere più tecnici (coordinatore di sede o di area), ciascuno dei quali ha la responsabilità di coordinare processi formativi rivolti ad un'area settoriale, a una divisione/funzione aziendale o ad un gruppo omogeneo (target). Può assumere anche il ruolo di Direttore o Responsabile di sede, collabora con l'area amministrativo-contabile alla realizzazione delle attività di rendicontazione previste.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2351 - Specialisti dei metodi di insegnamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.3 - Docenti ed esperti nella progettazione formativa e curricolare

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8559 - Servizi di istruzione nca

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dei fabbisogni formativi

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane

Elementi di organizzazione aziendale

Elementi di pedagogia

Metodologie di analisi delle competenze

#### Abilità

Applicare metodologie di pianificazione formativa

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi

Applicare tecniche di analisi fabbisogni

Applicare tecniche di analisi organizzativa

Utilizzare strumenti per l'analisi di gap di competenze

**COMPETENZA**

Effettuare la stesura di un progetto formativo

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di pedagogia  
 Metodi di valutazione di progetti formativi  
 Metodologie per la formazione  
 Tecniche di progettazione formativa  
 Teorie dell'apprendimento  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Metodologie di analisi delle competenze  
 Tecniche di analisi dei fabbisogni-formativi  
 Elementi di budgeting  
 Principi di rendicontazione  
 Elementi finanziari e contrattuali  
 Normativa sulla formazione e istruzione  
 Procedure di gestione di servizi di formazione

**Abilità**

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
 Applicare tecniche di progettazione formativa  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
 Applicare tecniche di analisi fabbisogni formativi  
 Applicare tecniche di redazione documentale  
 Applicare tecniche di lavoro in rete  
 Utilizzare modulistica e formulari

**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento didattico di percorsi formativi

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
 Elementi di pedagogia  
 Metodi di valutazione di progetti formativi  
 Metodologie di rilevazione dei fabbisogni formativi  
 Metodologie per la formazione  
 Normativa sulla formazione e l'istruzione  
 Processi formativi  
 Tecniche di progettazione formativa  
 Teorie dell'apprendimento

**Abilità**

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di redazione documentale  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
 Applicare tecniche di lavoro in rete  
 Applicare tecniche di negoziazione  
 Applicare tecniche di ascolto attivo  
 Applicare tecniche di comunicazione  
 Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive  
 Utilizzare modulistica e formulari  
 Utilizzare strumenti di coordinamento

**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento organizzativo di un progetto formativo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di amministrazione aziendale  
 Elementi di contabilità generale  
 Elementi di normativa fiscale e tributaria  
 Elementi di organizzazione del lavoro  
 Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Normativa sulla formazione e istruzione  
 Organizzazione aziendale  
 Processi formativi  
 Teorie dell'organizzazione  
 Tecniche di lavoro in rete  
 Tecniche di coordinamento e gestione di team

**Abilità**

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di redazione documentale  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
 Applicare tecniche di lavoro in rete  
 Applicare tecniche di negoziazione  
 Applicare tecniche di ascolto attivo  
 Applicare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di time management  
 Utilizzare modulistica e formulari  
 Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio  
 Utilizzare strumenti di coordinamento  
 Utilizzare strumenti per la valutazione dei progetti

## 22.3 TUTOR

Il Tutor opera nell'area della formazione; provvede alla gestione operativa delle fasi formative (specie d'aula), effettua l'accoglienza dei corsisti, predispone il materiale didattico e le attrezzature previste per le attività, affianca il docente durante la didattica. Inoltre, si occupa di eventuali criticità emerse durante l'erogazione del servizio; si colloca, quindi, all'interno dei processi di formazione come un punto di riferimento costante per i partecipanti al percorso formativo: docenti, studenti e staff. Nel caso il percorso formativo lo preveda, il Tutor si può occupare anche dell'organizzazione e del monitoraggio degli stage e dell'inserimento lavorativo dei corsisti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Tutor è deputato al supporto e al tutoraggio nei percorsi di formazione, anche attivando la rete dei diversi soggetti sul territorio (scuole e enti/centri di formazione, imprese e famiglie, aziende, associazioni).

#### Collocazione organizzativa

Opera in ambiti diversi: agenzie formative, strutture aziendali, società di consulenza e di formazione, scuola, università.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2320 - Professori dell'educazione professionale

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.2.2 - Insegnanti nella formazione professionale

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8559 - Servizi di istruzione nca

### COMPETENZA

Effettuare la predisposizione di materiali metodologici e supporti organizzativi alla formazione

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Metodologie didattiche  
Metodologie per la formazione  
Processi formativi

#### Abilità

Applicare metodologie di stesura contenuti didattici  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive  
Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali  
Utilizzare software elaborazione testi  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

### COMPETENZA

Effettuare attività di affiancamento corsisti durante il percorso formativo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
Elementi di pedagogia  
Metodi di rilevazione dei bisogni formativi  
Metodologie didattiche  
Tecniche di pianificazione formativa

#### Abilità

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
Applicare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di gestione d'aula  
Applicare tecniche di gestione del patto formativo  
Applicare tecniche di gestione gruppi apprendimento  
Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive

**COMPETENZA**

Effettuare l'organizzazione e l'affiancamento di stage e tirocini

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di pedagogia  
Elementi di organizzazione aziendale  
Metodologie di analisi dei fabbisogni professionali  
Metodologie di analisi delle competenze  
Metodologie di orientamento  
Metodologie di valutazione  
Normativa sui tirocini formativi (stage, alternanza scuola lavoro...)

**Abilità**

Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività da ufficio  
Utilizzare strumenti di accompagnamento formativo attività di stage  
Utilizzare strumenti di descrizione competenze  
Utilizzare strumenti per la valutazione dell'apprendimento on the job

## 22.4 VIRTUAL COMMUNITY MANAGER

Il Virtual Community Manager è un professionista della comunicazione e della formazione che progetta la struttura di una comunità virtuale e ne coordina le attività. Questo profilo professionale sta assumendo importanza nel mercato del lavoro grazie alla rapida diffusione delle comunità virtuali, aree web progettate per favorire l'interazione di gruppi di persone con un interesse comune. Le comunità virtuali possono avere obiettivi e caratteristiche, profondamente diverse: ciò che le accomuna è la capacità di fornire informazioni agli utenti, da un lato, e di offrire strumenti di interazione, dall'altro (forum, chat, newsgroup etc). Il Virtual Community Manager si occupa di analizzare le esigenze dell'utenza, di progettare e gestire servizi adeguati, di animare il dibattito e di monitorare/valutare i risultati raggiunti attraverso la comunità.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare all'interno di organizzazioni pubbliche e private, generalmente medio-grandi, di qualsiasi tipologia (aziende, università e centri di formazione, enti culturali, associazioni...).

#### Collocazione organizzativa

La Collocazione organizzativa può variare notevolmente a seconda del tipo di organizzazione e della funzione della comunità virtuale. Nel caso di una comunità d'apprendimento (ambiente creato a supporto di un percorso formativo) il Virtual Community Manager può dipendere dal Responsabile della formazione o dal Coordinatore del corso (o, a volte, coincidere con questo profilo professionale). Nel caso di una comunità che ha obiettivi di natura commerciale il Virtual Community Manager può dipendere dal Direttore Commerciale o da un profilo intermedio. In generale, questo profilo opera a stretto contatto con i gestori del sito internet e con i colleghi della comunicazione e della formazione interna.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2359 - Altri specialisti dell'insegnamento, non classificati altrove

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.3 - Docenti ed esperti nella progettazione formativa e curricolare

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8559 - Servizi di istruzione nca

### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio di una comunità virtuale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
Elementi di statistica  
Inglese  
Metodi di valutazione di progetti formativi  
Monitoraggio formativo (tracking on line, off line)  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Piattaforme di collaborative learning  
Problematiche delle comunità virtuali  
Tecniche e strumenti per la gestione delle comunità virtuali  
Teorie dell'apprendimento on-line

#### Abilità

Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di valutazione della formazione  
Utilizzare piattaforme di e-learning  
Utilizzare sistemi di collaborative learning  
Utilizzare sistemi di content management  
Utilizzare sistemi di monitoraggio formativo (tracking on line, off line)  
Utilizzare sistemi di web conferencing



**COMPETENZA**

Gestire una comunità virtuale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
 Elementi di comunicazione interpersonale  
 Inglese  
 Metodologie formative on line  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Piattaforme di collaborative learning  
 Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
 Problematiche delle comunità virtuali  
 Tecniche e strumenti per la gestione delle comunità virtuali  
 Teorie dell'apprendimento  
 Teorie dell'apprendimento on-line

**Abilità**

Applicare tecniche di gestione della classe virtuale  
 Applicare tecniche di webwriting  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
 Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo  
 Applicare tecniche di gestione del patto formativo  
 Utilizzare piattaforme di e-learning  
 Utilizzare sistemi di collaborative learning  
 Utilizzare sistemi di content management  
 Utilizzare sistemi di monitoraggio formativo (tracking on line, off line)  
 Utilizzare sistemi di web conferencing

**COMPETENZA**

Realizzare il piano di una comunità virtuale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
 Elementi di comunicazione interpersonale  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di sociologia dell'organizzazione  
 Inglese  
 Metodologie formative on line  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Piattaforme di collaborative learning  
 Piattaforme di e-learning  
 Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
 Problematiche delle comunità virtuali  
 Sistemi di knowledge management  
 Strumenti di analisi organizzativa  
 Tecniche e strumenti per la gestione delle comunità virtuali  
 Teorie dell'apprendimento on-line

**Abilità**

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di progettazione  
 Applicare tecniche di webwriting  
 Utilizzare sistemi di content management  
 Applicare metodologie di pianificazione formativa

## 22.5 INSTRUCTIONAL DESIGNER

L'Instructional designer segue gli aspetti metodologici di analisi, progettazione, sviluppo, valutazione di un intervento formativo in modalità e-learning. Si occupa inoltre, collaborando con gli esperti della materia, della raccolta, organizzazione e predisposizione dei contenuti e degli strumenti di valutazione. Collabora con i tecnici che si occupano dello sviluppo grafico e informatico dei corsi, fornendo indicazioni, raccogliendo vincoli e specifiche, monitorando l'attività e la qualità dei prodotti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Instructional designer può operare presso società specializzate nella formazione a distanza e nella creazione di prodotti multimediali, oppure in aziende ed enti pubblici, generalmente medio-grandi ed università attive nell'ambito della formazione a distanza.

#### Collocazione organizzativa

L'Instructional designer è generalmente inserito all'interno della struttura dedicata alla formazione interna; nelle realtà più articolate può esistere una struttura di staff dedicata ai sistemi informativi per il knowledge management aziendale. Nelle società specializzate l'Instructional designer risponde al titolare, nelle realtà più piccole, oppure ad un coordinatore di area/project manager nelle realtà più articolate.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2359 - Altri specialisti dell'insegnamento, non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.3 - Docenti ed esperti nella progettazione formativa e curricolare

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8559 - Servizi di istruzione nca

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di un corso in modalità e-learning

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di costo di sistemi di e-learning  
Linguaggi multimediali  
Metodi di valutazione di attività formative  
Metodologie formative on line  
Monitoraggio formativo (tracking on line, off line)  
Piattaforme di collaborative learning  
Piattaforme di e-learning  
Problematiche di digital right management  
Problematiche generali della produzione multimediale  
Processi formativi a distanza  
Sistemi di content management  
Sistemi di web conferencing  
Software animazione  
Software di audio editing  
Software di impaginazione  
Software per elaborazione e ritocco immagini  
Software per lo sviluppo web  
Standard di qualità di un corso e-learning  
Standard tecnologici internazionali (SCORM, ecc)  
Strumenti per la valutazione dell'apprendimento  
Teorie dell'apprendimento

#### Abilità

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
Applicare tecniche di progettazione formativa  
Applicare tecniche di progettazione formativa e-learning  
Applicare tecniche di progettazione di ambienti di progettazione on line

**COMPETENZA**

Effettuare la stesura di storyboard di corsi in modalità e-learning

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Linguaggi multimediali  
 Metodologie formative on line  
 Problematiche generali della produzione multimediale  
 Processi formativi a distanza  
 Strutture grammaticali della lingua italiana  
 Teorie dell'apprendimento

**Abilità**

Applicare metodologie di verifica dell'apprendimento  
 Applicare tecniche di storyboarding  
 Applicare tecniche di webwriting

**COMPETENZA**

Effettuare il monitoraggio dello sviluppo di contenuti in modalità e-learning

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Linguaggi multimediali  
 Principi di accessibilità web  
 Principi di usabilità web  
 Problematiche generali della produzione multimediale  
 Software animazione  
 Software di audio editing  
 Software di impaginazione  
 Software per elaborazione e ritocco immagini  
 Software per lo sviluppo web  
 Standard di qualità di un corso e-learning  
 Standard tecnologici internazionali (SCORM, ecc)

**Abilità**

Applicare tecniche di storyboarding  
 Applicare tecniche di testing e debugging  
 Utilizzare piattaforme di e-learning  
 Utilizzare sistemi di content management

## 22.6 AMMINISTRATORE PIATTAFORMA E-LEARNING

L'Amministratore piattaforma e-learning gestisce la piattaforma e tutti i tools preposti all'erogazione dei corsi, all'identificazione degli utenti, alla gestione delle attività sincrone e asincrone, alla produzione della reportistica (tra cui i dati di tracciamento automatico degli utenti). È responsabile dell'operatività del sistema informativo, gestisce le politiche di abilitazione in stretto rapporto con i profili responsabili della gestione del progetto e/o della community. Esegue attività pianificate di backup e aggiornamento. Può gestire anche l'help tecnico.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare presso aziende ed enti pubblici, generalmente medio-grandi, ed università attive nell'ambito della formazione a distanza.

#### Collocazione organizzativa

È generalmente inserito all'interno della struttura dedicata alla formazione interna; nelle realtà più articolate può esistere una struttura di staff dedicata ai sistemi informativi per il knowledge management aziendale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3511 - Tecnici per la gestione dell'informazione e della comunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.2.2 - Tecnici esperti in applicazioni

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8559 - Servizi di istruzione nca

### COMPETENZA

Fornire assistenza tecnica ad utenti e-learning

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Applicazioni web  
Elementi di architettura hardware e software  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Inglese informatico  
Metodi di valutazione di attività formative  
Piattaforme di e-learning  
Principi di accessibilità web  
Principi di usabilità web  
Problematiche generali della produzione multimediale  
Processi formativi a distanza  
Sicurezza informatica  
Sistemi di collaborative learning  
Sistemi di content management  
Sistemi di web conferencing  
Sistemi di knowledge management  
Sistemi operativi

#### Abilità

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di troubleshooting  
Utilizzare piattaforme di e-learning  
Utilizzare sistemi di collaborative learning  
Utilizzare sistemi di content management  
Utilizzare sistemi di web conferencing  
Utilizzare sistemi di monitoraggio formativo (tracking on line, off line)

**COMPETENZA**

Effettuare l'amministrazione di piattaforme di e-learning

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Applicazioni web  
Elementi di architettura hardware e software  
Inglese informatico  
Metodologie formative on line  
Problematiche delle comunità virtuali  
Processi formativi a distanza  
Problematiche generali della produzione multimediale  
Sicurezza informatica  
Sistemi operativi

**Abilità**

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
Applicare procedure di back-up dei dati  
Applicare tecniche di Project management  
Utilizzare piattaforme di e-learning  
Utilizzare sistemi di collaborative learning  
Utilizzare sistemi di content management  
Utilizzare sistemi di web conferencing  
Utilizzare sistemi di monitoraggio formativo (tracking on line, off line)

## 22.7 ARCHITETTO PIATTAFORMA DI E-LEARNING

L'Architetto piattaforma di e-learning si occupa di progettare e realizzare soluzioni per la personalizzazione e installazione di piattaforme di e-learning. Rilevati i bisogni formativi, funzionali e comunicativi di un cliente (interno-esterno) e il dimensionamento hardware necessario, individua la piattaforma tecnologica e le soluzioni software più idonee, ne definisce l'architettura generale, personalizza aspetti funzionali e tools, e si occupa dell'installazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera presso società di sviluppo di servizi-prodotti di e-learning.

#### Collocazione organizzativa

Lavora in stretta collaborazione sia con i progettisti metodologici (Distance learning manager), da cui riceve i requisiti formativi, funzionali e comunicativi, sia con i profili tecnici (sviluppatori e grafici) cui conferisce/concorda linee guida di sviluppo; nelle realtà più articolate può esistere una struttura di staff dedicata ai sistemi informativi per il knowledge management aziendale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2519 - Sviluppatori e analisti di software e applicazioni non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.4 - Analisti e progettisti di software

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

62 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica

### COMPETENZA

Progettare l'architettura funzionale di sistemi e -learning

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Applicazioni web  
Architettura hardware  
Architetture software  
Inglese informatico  
Linguaggi di programmazione  
Piattaforme di e-learning  
Principi di accessibilità web  
Principi di usabilità web  
Processi formativi a distanza  
Sicurezza informatica  
Sistemi di collaborative learning  
Sistemi di content management

#### Abilità

Applicare tecniche di progettazione dell'architettura del sistema informativo  
Applicare tecniche di progettazione di ambienti di apprendimento on line  
Applicare tecniche di Project management  
Utilizzare piattaforme di e-learning  
Utilizzare sistemi di collaborative learning  
Utilizzare sistemi di content management  
Utilizzare sistemi di web conferencing

**COMPETENZA**

Sviluppare la personalizzazione funzionale di sistemi di e-learning

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Applicazioni web  
Architettura hardware  
Architetture software  
Inglese informatico  
Linguaggi di programmazione  
Piattaforme di e-learning  
Principi di accessibilità web  
Principi di usabilità web  
Processi formativi a distanza  
Standard di gestione utenti LDAP  
Standard tecnologici internazionali (SCORM, ecc)  
Sicurezza informatica  
Sistemi di collaborative learning  
Sistemi di knowledge management  
Sistemi di web conferencing  
Sistemi operativi  
Sistemi di content management

**Abilità**

Applicare tecniche di configurazione sistemi hardware  
Applicare tecniche di testing e debugging  
Utilizzare piattaforme di e-learning  
Utilizzare protocolli LDAP  
Utilizzare sistemi di collaborative learning  
Utilizzare sistemi di content management  
Utilizzare sistemi di web conferencing

## 22.8 ORIENTATORE

L'Orientatore interviene nel processo di orientamento dell'utente: studente nella fase di scelta o cambiamento del percorso formativo, studente in uscita dal mondo dell'istruzione-formazione, lavoratore in cerca di altra occupazione, disoccupato o inoccupato. Le principali attività in cui è coinvolto l'Orientatore sono: accoglienza, colloquio, definizione del piano di azione individuale attraverso un progetto professionale personalizzato e condiviso, ed eventualmente ricerca attiva e inserimento lavorativo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare nell'ambito servizi per il lavoro e la formazione per società di selezione, formazione e inserimento al lavoro di lavoratori/utenti, pubbliche o private di varie medie dimensioni, quali ad esempio: agenzie per il lavoro, formative, scuole, università, CPI, agenzie di intermediazione, società di selezione e outplacement, ecc. Il profilo può anche operare per enti pubblici per i quali fornisce counselling orientativo su specifici target di utenza, progetti e/o azioni di PAL.

#### Collocazione organizzativa

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2635 - Specialisti nell'assistenza sociale e nell'orientamento

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.4 - Consiglieri dell'orientamento

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

78 - Attività di ricerca, selezione, fornitura di personale

### COMPETENZA

Effettuare colloqui di orientamento

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
 Metodologie di analisi delle competenze  
 Metodologie di orientamento  
 Normativa in materia di immigrazione  
 Normativa sui Servizi per l'Impiego (SPI)  
 Normativa sul diritto-dovere all'istruzione e alla formazione  
 Normativa sull'invalidità e l'handicap  
 Nozioni di diritto del lavoro  
 Sistema dell'istruzione, della formazione e del lavoro  
 Sistemi per l'incrocio D/O di lavoro

#### Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo  
 Applicare tecniche di bilancio di competenze  
 Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento  
 Applicare tecniche di gestione di gruppi di orientamento  
 Applicare tecniche di interazione con banche dati per la ricerca di opportunità di lavoro/formazione  
 Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane

### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio del piano d'azione individuale per l'inserimento lavorativo

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Mercato del lavoro locale  
 Offerta formativa territoriale

#### Abilità

Applicare tecniche del lavoro di rete  
 Applicare tecniche di bilancio di competenze  
 Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro





## COMPETENZA

Elaborare un piano d'azione individuale per l'inserimento lavorativo

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Fabbisogni dell'offerta di lavoro  
Fabbisogni della domanda di lavoro  
Mercato del lavoro locale  
Modelli organizzativi nei Servizi per l'impiego  
Offerta formativa territoriale  
Politiche attive per il lavoro  
Rete territoriale dei servizi per il lavoro  
Rete territoriale dei servizi sociali  
Sistemi per l'incrocio D/O di lavoro  
Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)

### Abilità

Applicare metodi di analisi dei servizi sul territorio  
Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor  
Applicare tecniche di bilancio di competenze  
Applicare tecniche di ricerca attiva del lavoro  
Applicare tecniche di supporto all'inserimento lavorativo di soggetti in difficoltà  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi

## 22.9 ESPERTO INSERIMENTO LAVORATIVO SOGGETTI SVANTAGGIATI

L'Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati accompagna l'inserimento lavorativo dei soggetti che si trovano in condizione di disagio promuovendone il processo di inclusione sociale. Rileva e analizza i bisogni e le risorse del cliente; elabora il progetto di inserimento lavorativo raccordandosi, se necessario, con la rete dei servizi che ha in carico l'utente; ricerca le opportunità di inserimento lavorativo, attivando, se necessario, contatti diretti con le aziende e gli organismi di rappresentanza; accompagna le prime fasi dell'inserimento intervenendo, se necessario, per apportare modifiche al progetto iniziale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora presso cooperative sociali, centri per l'impiego, associazioni e fondazioni che operano nel campo della marginalità, strutture dell'area penitenziaria, centri di formazione professionale, servizi sociali degli enti locali.

#### Collocazione organizzativa

Nello svolgimento del suo lavoro si rapporta con gli utenti, con i referenti dei servizi sociali che hanno in carico l'utente, con i referenti delle imprese presso cui avviene l'inserimento.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2635 - Specialisti nell'assistenza sociale e nell'orientamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.4 - Consiglieri dell'orientamento

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

78 - Attività di ricerca, selezione, fornitura di personale

### COMPETENZA

Effettuare l'accompagnamento all'inserimento lavorativo del soggetto disabile

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di psicologia delle disabilità e della riabilitazione  
Offerta formativa territoriale  
Rete territoriale dei servizi sociali  
Tecniche di gestione della relazione di aiuto  
Tecniche di pianificazione/strutturazione di progetti

#### Abilità

Applicare metodi di valutazione d'impatto degli interventi assistenziali  
Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di supporto all'inserimento lavorativo di soggetti in difficoltà  
Utilizzare dispositivi di verifica all'inserimento lavorativo

**COMPETENZA**

Effettuare la ricerca di opportunità di inserimento lavorativo

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Mercato del lavoro locale  
Metodologie di analisi delle competenze  
Normativa sulla riforma del mercato del lavoro  
Politiche attive per il lavoro  
Rete territoriale dei servizi per il lavoro  
Sistemi per l'incrocio D/O di lavoro

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi delle posizioni di lavoro  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di interazione con banche dati per la ricerca di opportunità di lavoro/formazione  
Applicare tecniche di ricerca attiva del lavoro

**COMPETENZA**

Effettuare la ricostruzione del profilo personale e professionale del soggetto svantaggiato

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di politica sociale  
Elementi di psicologia delle disabilità e della riabilitazione  
Mercato del lavoro locale  
Metodologie di analisi delle competenze  
Normativa sull'invalidità e l'handicap  
Normativa sulla riforma del mercato del lavoro  
Procedure amministrative  
Servizi per l'impiego  
Rete territoriale dei servizi sociali  
Tecniche di gestione della relazione di aiuto

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di bilancio di competenze  
Applicare tecniche di conduzione interviste  
Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento

## 22.10 INSEGNANTE DI DANZA

L'Insegnante di danza si occupa di preparare allievi a vari livelli, tenendo conto dell'aspetto artistico e della cura del corpo, sulle diverse tecniche di danza: dalla danza classica (indispensabile per la formazione di futuri ballerini professionisti) alle tecniche più moderne. L'Insegnante di danza opera nella progettazione di programmi d'insegnamento e nella conduzione degli stessi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora presso scuole di danza, palestre e strutture private che erogano, a vario titolo, lezioni di danza.

#### Collocazione organizzativa

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2359 - Altri specialisti dell'insegnamento, non classificati altrove

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.5 - Insegnanti di discipline artistiche e letterarie

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

855 - Altri servizi di istruzione

### COMPETENZA

Effettuare la conduzione di lezioni di danza

#### Livello EQF: 5

##### Conoscenze

Composizione della danza  
Coreografia  
Danza accademica  
Elementi di anatomia e fisiologia del movimento  
Elementi di fisioterapia  
Elementi di musica  
Generi musicali  
Regia coreografica  
Storia della danza  
Teatro danza  
Tecniche di danza

##### Abilità

Applicare criteri di valutazione del potenziale e delle prestazioni coreutiche  
Applicare tecniche di addestramento alla danza  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di danza  
Applicare tecniche di danza accademica  
Applicare tecniche di danza moderna  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche motivazionali

### COMPETENZA

Elaborare programmi d'insegnamento di danza

#### Livello EQF: 5

##### Conoscenze

Composizione della danza  
Coreografia  
Danza accademica  
Elementi di anatomia e fisiologia del movimento  
Elementi di fisioterapia  
Elementi di musica  
Generi musicali  
Metodi e didattiche delle attività motorie  
Regia coreografica  
Storia della danza  
Teatro danza  
Tecniche di danza

##### Abilità

Applicare criteri di valutazione del potenziale e delle prestazioni coreutiche  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)  
Applicare tecniche di composizione coreografica  
Applicare tecniche di pianificazione attività di preparazione coreutica  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 22.11 ESPERTO IN COMUNICAZIONE GIOVANILE

L'Esperto in comunicazione giovanile è il professionista che accoglie i giovani, raccoglie, individua e risponde alle necessità informative, sapendo adottare diversi modelli relazionali. Soddisfa le loro esigenze di informazione e primo orientamento relativamente ai settori di interesse (lavoro, scuola e formazione, cultura, tempo libero, associazionismo e volontariato, iniziative di protagonismo giovanile a livello locale, nazionale ed internazionale, mobilità in Europa...), supportando i processi decisionali e la maturazione di progetti verso la transizione alla vita adulta. E' in grado di utilizzare i diversi strumenti per la gestione delle informazioni; organizza e gestisce gli spazi del servizio e la disposizione dei materiali informativi per renderli attrattivi e facilitare l'accesso all'utenza. Cura l'aggiornamento del materiale informativo, l'archiviazione e la gestione documentaria. Stabilisce sinergie con il territorio collaborando in rete, per cogliere tutte le opportunità e dare unitarietà di risposta alle istanze dei giovani.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività nell'ambito dell'area informativa dei servizi di informazione e comunicazione, che promuovono l'informazione, l'orientamento e la partecipazione dei giovani attraverso un piano integrato di comunicazione multicanale finalizzato alla crescita sociale e culturale delle nuove generazioni.

#### Collocazione organizzativa

Opera rispondendo alle finalità del servizio in cui è collocato, secondo criteri di autonomia e di integrazione con le altri profili professionali. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con il Responsabile/Coordinatore dell'Ente/struttura presso cui opera, con gli operatori dell'informazione, con i referenti delle reti informative, con la rete del territorio a cui appartiene.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2635 - Specialisti nell'assistenza sociale e nell'orientamento

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.4 - Consiglieri dell'orientamento

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

6399 - Altre attività dei servizi di informazione nca

### COMPETENZA

Effettuare la rilevazione delle esigenze di informazione della popolazione giovanile in relazione al servizio offerto

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di psicologia dell'adolescenza e dei giovani  
Elementi di sociologia  
Metodologie e strumenti per la lettura e analisi del contesto territoriale in cui si opera  
Opportunità formative e politiche attive per l'inserimento lavorativo dei giovani  
Politiche europee nazionali regionali per i giovani  
Servizi per lo sport e il tempo libero  
Sistema educativo di Istruzione e Formazione  
Strumenti e metodologie per l'analisi dei bisogni informativi dei destinatari  
Strumenti per la rilevazione della domanda di prodotti e servizi

#### Abilità

Applicare metodi di analisi dei servizi offerti ai giovani  
Applicare modalità di analisi dei bisogni di informazione  
Applicare tecniche per il lavoro in rete  
Applicare tecniche di analisi delle tendenze culturali giovanili  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Applicare tecniche per analisi domanda del mercato  
Applicare tecniche di conduzione delle interviste  
Applicare tecniche per la definizione di piani di indagine sulle esigenze informative del target/ambito di riferimento  
Utilizzare tecniche per realizzare mappe di servizi offerti sul territorio

**COMPETENZA**

Pianificare e gestire un sistema di informazione

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Metodologie e tecniche di valutazione delle attività  
 Normativa in materia di comunicazione pubblica  
 Normativa sul copyright  
 Normativa sulla privacy  
 Principi della comunicazione attraverso stampa  
 Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
 Principi di usabilità web  
 Tecniche di ricerca bibliografica e documentale  
 Tecniche per la creazione e aggiornamento di banche dati  
 Tecniche per la produzione di abstrat/schede di sintesi delle informazioni  
 Terminologia specifica in lingua inglese  
 Tecniche di semplificazione della comunicazione

**Abilità**

Applicare metodi di classificazione delle informazioni  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
 Applicare tecniche di scrittura  
 Applicare tecniche per il lavoro in rete  
 Applicare tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
 Applicare tecniche di redazione di report  
 Applicare tecniche di creazione e aggiornamento banche dati banche dati  
 Utilizzare sistemi di content management  
 Utilizzare tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Curare la produzione e la gestione delle informazioni destinate al target giovani

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di legislazione editoriale  
 Elementi di webwriting  
 Linguaggi multimediali  
 Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
 Principali sistemi comunicativi per i giovani  
 Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione  
 Tecniche di mediazione interculturale  
 Tecniche di Project management  
 Tecniche di semplificazione della comunicazione

**Abilità**

Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria  
 Applicare tecniche di organizzazione di spazi web  
 Applicare tecniche di realizzazione materiale informativo  
 Applicare tecniche di predisposizione mailing list  
 Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
 Applicare tecniche di semplificazione del linguaggio  
 Applicare tecniche di webwriting  
 Utilizzare sistemi di content management  
 Utilizzare social network  
 Utilizzare software per la creazione di presentazioni multimediali  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Utilizzare tecniche di selezione dei supporti per i prodotti informativi

**COMPETENZA**

Effettuare l'accoglienza di giovani adottando diversi modelli relazionali

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di psicologia dell'adolescenza e dei giovani  
 Elementi di sociologia  
 Principali sistemi comunicativi per i giovani  
 Tecniche di analisi dei fabbisogni  
 Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione  
 Tecniche di predisposizione di un setting d'accoglienza  
 Tecniche di ricerca delle informazioni  
 Terminologia specifica in lingua inglese

**Abilità**

Applicare tecniche di accoglienza  
 Applicare tecniche di allestimento degli spazi per l'accoglienza  
 Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali  
 Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento  
 Condurre conversazione in lingua straniera  
 Utilizzare tecniche di comunicazione

## COMPETENZA

Svolgere attività di informazione e counselling orientativo, individuale e di gruppo

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Metodologie di analisi delle competenze  
 Metodologie di orientamento  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Normativa sulla riforma del mercato del lavoro  
 Opportunità formative e politiche attive per l'inserimento lavorativo dei giovani  
 Politiche europee nazionali regionali per i giovani  
 Sistema dell'istruzione, della formazione e del lavoro  
 Tecniche di redazione di curriculum vitae

### Abilità

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
 Applicare modalità di analisi dei bisogni di informazione  
 Applicare tecniche di accoglienza  
 Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
 Applicare tecniche di bilancio di competenze  
 Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali  
 Applicare tecniche di comunicazione interpersonale  
 Applicare tecniche di comunicazione verbale e non verbale  
 Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento  
 Applicare tecniche di ricerca attiva del lavoro

## COMPETENZA

Curare la realizzazione e gestione di siti web, blog e utilizzare strumenti di social network

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Comunicazione multimediale  
 Elementi di psicologia della comunicazione  
 Elementi di scrittura e comunicazione sul web  
 Elementi di web marketing e posizionamento nei motori di ricerca  
 Elementi di webdesign  
 Elementi di webwriting  
 Sistemi 3D per effetti speciali/animazioni  
 Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali (streaming)  
 Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione

### Abilità

Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
 Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
 Applicare tecniche di gestione di blog  
 Applicare tecniche di progettazione grafica  
 Applicare tecniche di storyboarding  
 Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
 Applicare tecniche di webwriting  
 Utilizzare linguaggi e ambienti di sviluppo web  
 Utilizzare software di authoring  
 Utilizzare software sviluppo web  
 Utilizzare strumenti per la prototipazione multimediale



## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 22.C.1 EFFETTUARE LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE IN UN PERCORSO DI APPRENDIMENTO IN AMBITO FORMALE, INFORMALE O NON FORMALE

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è basata sugli elementi che contraddistinguono il processo di certificazione delle competenze acquisite in ambito formale, informale e non formale secondo i criteri definiti nell' "European guidelines for validating non-formal and informal learning" pubblicato da Cedefop (Centro Europeo per lo Sviluppo della formazione professionale) e riprese nei Dlgs 13/2013 e nell'Accordo Stato Regioni del 22/01/2015. La responsabilità del processo viene attribuita a professionisti della formazione con modalità diverse che sono declinate nella legislazione delle Regioni in un Quadro nazionale che fissa alcune linee comuni. La funzione di certificatore di competenze viene spesso associata ai profili individuati nell'area Educazione-Formazione. Chi ricopre questa funzione ha la responsabilità di assicurare l'adeguatezza delle procedure attivate assicurando gli standard di certificazione previste nel sistema di accreditamento e dallo specifico percorso di apprendimento. E' una funzione di staff e si rapporta con la direzione/responsabile dell'ente di formazione o dei servizi al lavoro, i formatori, gli assessor e i tutor che intervengono nel processo di valutazione degli apprendimenti.

#### COMPETENZA

Effettuare la certificazione delle competenze acquisite in un percorso di apprendimento in ambito formale, informale o non formale

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di analisi dei processi di lavoro, delle posizioni lavorative, delle performances professionali  
 Strumenti per l'identificazione e il raffronto dei Profili professionali e dei repertori di competenze professionali  
 Metodologie di analisi delle competenze  
 Normativa sulla formazione e l'istruzione  
 Normativa sul lavoro e contrattualistica  
 Teorie dell'apprendimento  
 Tecniche di progettazione di interventi formativi  
 Tecniche di valutazione degli apprendimenti  
 Sistemi di archiviazione cartacea o elettronica dei documenti  
 Metodi e strumenti per la costruzione delle check list in un sistema di qualità certificata  
 Normativa in materia di tutela della Privacy

#### Abilità

Applicare procedure di certificazione delle competenze  
 Utilizzare i repertori professionali, i referenziali, le analisi dei processi lavorativi e le job description  
 Effettuare il check di controllo dei requisiti, delle evidenze probatorie e della documentazione per il riconoscimento della certificazione delle competenze  
 Utilizzare modulistica e formulari previsti dalle procedure per gli enti accreditati alla formazione o al lavoro del sistema pubblico  
 Monitorare il processo di valutazione degli apprendimenti in ambito formale  
 Validare l'attestato di competenze rilasciato  
 Applicare criteri di archiviazione della documentazione

## 22.C.2 RICONOSCERE E FORMALIZZARE I CREDITI IN INGRESSO AI PERCORSI DI FORMAZIONE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è basata sugli elementi che contraddistinguono la procedura di validazione e formalizzazione dei crediti in ingresso a un percorso di formazione definito. La responsabilità del riconoscimento dei crediti formativi viene spesso associata ai profili individuati nell'area Educazione-Formazione che operano nell'ambito dei sistemi di accreditamento della formazione. Chi ricopre questa funzione ha la responsabilità di assicurare l'adeguatezza della procedura attivata fornendo le evidenze dei crediti che determinano una riduzione della durata del percorso formativo in cui deve essere inserito il partecipante tenendo conto della tipologia del corso.

### COMPETENZA

Riconoscere e formalizzare i crediti in ingresso ai percorsi di formazione

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Metodologie di analisi delle competenze  
 Normativa sulla formazione e l'istruzione  
 Teorie dell'apprendimento  
 Metodi e strumenti di raccolta delle evidenze degli apprendimenti  
 Tecniche di valutazione degli apprendimenti  
 Criteri di validazione dei crediti in ingresso  
 Sistemi di archiviazione cartacea o elettronica dei documenti

#### Abilità

Applicare procedure di riconoscimento dei crediti  
 Utilizzare modulistica e formulari previsti dalle procedure per gli enti accreditati alla formazione  
 Utilizzare metodologie, tecniche e strumenti di valutazione degli apprendimenti  
 Applicare criteri di archiviazione della documentazione

## 23. SERVIZI PER LA PERSONA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 23.1 OPERATORE TATUAGGI E PIERCING

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore tatuaggi e piercing esegue trattamenti di abbellimento del corpo mediante l'impuntura dello strato superiore della pelle e la successiva iniezione di pigmenti colorati e l'applicazione su cute o mucose di anelli, metalli o gioielli. Nell'esecuzione delle proprie attività utilizza tecniche, dispositivi e prodotti specifici di carattere estetico; a garanzia della salute del cliente applica i protocolli di disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed opera nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi previste dalla normativa di riferimento.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Può operare presso centri estetici o in un proprio studio. Deve operare tenendo conto delle "Linee guida per l'esecuzione di procedure di tatuaggio e piercing in condizioni di sicurezza".

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF: 4

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5142 - Estetisti ed assimilati

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.3.2 - Estetisti e truccatori

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

9602 - Servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici

#### COMPETENZA

Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente

##### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Normativa sulla privacy  
Procedure per l'acquisizione del consenso informato  
Tecnica assistenza e accoglienza clienti  
Tecnica di negoziazione

##### Abilità

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Informare il cliente in maniera completa e chiara sulle pratiche e gli eventuali rischi  
Interpretare le richieste del cliente

**COMPETENZA**

Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di sicurezza e di salvaguardia ambientale

**Livello EQF: 3**

**Conoscenze**

Elementi di gestione del magazzino, conservazione e confezionamento dei materiali utilizzati per l'attività professionale  
 Normativa sulla sicurezza, tutela della salute sui luoghi di lavoro e sulla salvaguardia ambientale  
 Principali procedure, prodotti e strumenti di sterilizzazione e pulizia degli ambienti e delle attrezzature  
 Sistemi di raccolta e smaltimento rifiuti  
 Tecniche di prevenzione dei rischi

**Abilità**

Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia  
 Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
 Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
 Applicare procedure per la raccolta di rifiuti  
 Applicare tecniche di gestione del magazzino e conservazione dei prodotti

**COMPETENZA**

Eseguire il tatuaggio estetico, nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Chimica delle sostanze e degli inchiostri impiegati nei tatuaggi  
 Composizione dei prodotti e dei colori usati per il decoro permanente  
 Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia  
 Elementi di anatomia e fisiologia della cute  
 Elementi di igiene applicata  
 Materiali da impuntura e da decoro  
 Normativa specifica di settore  
 Norme di primo soccorso  
 Tecniche di esecuzione di tatuaggi estetici

**Abilità**

Applicare tecniche di primo soccorso  
 Applicare tecniche di trattamento del tatuaggio post-applicazione  
 Applicare tecniche di verifica della cute pre e post trattamento  
 Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione di tatuaggi estetici  
 Utilizzare tecniche di esecuzione di tatuaggi  
 Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione

**COMPETENZA**

Eseguire il piercing, nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche di gioielli, metalli e pietre per piercing  
 Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia  
 Elementi di igiene applicata  
 Materiali e strumenti da perforazione e da decoro  
 Normativa specifica di settore  
 Norme di primo soccorso  
 Sedi anatomiche di applicazione del piercing  
 Tecniche di esecuzione di piercing

**Abilità**

Applicare tecniche di primo soccorso  
 Applicare tecniche di trattamento della ferita da piercing  
 Applicare tecniche di verifica della cute pre e post trattamento  
 Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione di piercing  
 Utilizzare tecniche di esecuzione di piercing  
 Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione

## 23.2 ESPERTO CINOFILO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto cinofilo è il profilo professionale che si occupa di gestire un centro d'addestramento cinofilo o un allevamento di cani di razza. Si occupa dell'addestramento e/o dell'allevamento di cani curando sia l'aspetto pratico dell'attività sul campo che la gestione tecnico-commerciale. Si occupa di educare ed addestrare i cani intervenendo nei problemi comportamentali del cucciolo e del cane adulto con terapie assistite per favorire lo sviluppo di una corretta socializzazione. Cura l'alimentazione e il benessere generale di cuccioli e fattrici, occupandosi della selezione e del miglioramento della razza.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Può operare presso centri di addestramento cinofilo o allevamenti di cani

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5164 - Personale addetto al-la cura degli animali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.5.1 - Addestratori di animali

5.4.5.2 - Custodi e allevatori di animali domestici e da esposizione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01499 - Allevamento di altri animali nca

96090 - Attività di servizi per la persona nca

### COMPETENZA

Effettuare la prima assistenza veterinaria

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche morfofunzionali dell'animale  
Microbiologia, immunologia e parassitologia  
Nutrizione e alimentazione animale  
Patologia generale veterinaria

#### Abilità

Applicare tecniche di primo soccorso  
Applicare tecniche di somministrazione dei farmaci  
Utilizzare tecniche di riconoscimento dei sintomi della zoonosi

**COMPETENZA**

Effettuare l'allevamento dei cuccioli

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche comportamentali del cane  
Fasi di sviluppo del cane  
Nutrizione e alimentazione animale  
Patologie del cucciolo  
Razze canine

**Abilità**

Applicare tecniche di educazione del cucciolo  
Applicare tecniche di prevenzione sanitaria veterinaria  
Utilizzare tecniche di selezione delle razze

**COMPETENZA**

Sviluppare la comunicazione con il cane

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche comportamentali del cane  
Comunicazione interspecifica  
Comunicazione intraspecifica  
Fasi di sviluppo del cane

**Abilità**

Applicare tecniche di attrazione sociale  
Utilizzare tecniche di comunicazione non verbale  
Utilizzare tecniche di prevenzione dei disturbi comportamentali

**COMPETENZA**

Effettuare l'addestramento del cane

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

AAA/TAA - Pet Therapy  
Caratteristiche comportamentali del cane  
Clicker training  
Discipline sportive cinofile  
Tecniche di addestramento

**Abilità**

Applicare tecniche di addestramento  
Applicare tecniche di clicker training  
Applicare tecniche di socializzazione

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione economico-amministrativa della propria attività

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Normativa in materia di tutela della Privacy

**Abilità**

Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi

## 23.3 TECNICO DI SCUDERIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di scuderia si occupa di gestire gli equidi, è pertanto in grado di svolgere le mansioni necessarie alla cura igienico-sanitaria, al benessere, all'alimentazione e all'addestramento degli equidi. Cura la gestione tecnico-commerciale di una scuderia occupandosi delle pratiche amministrative degli equidi (anagrafi, registri, libri genealogici ecc.), delle pratiche igienico-sanitarie, del trasporto, garantendo la sicurezza degli animali e del personale della scuderia.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di centri ippici, di scuderie, di allevamenti equini.

#### Collocazione organizzativa

È responsabile della gestione della scuderia. Lavora in autonomia e in raccordo con altri profili professionali del settore: sanitari, veterinari e profili di consulenza alimentare.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

342 - Professioni dello sport e del fitness

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.2.5 - Professioni organizzative nel campo dell'educazione fisica e dello sport

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

0143 - Allevamento di cavalli e altri equini

9319 - Altre attività sportive

### COMPETENZA

Effettuare le pratiche amministrative di scuderia

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normativa in materia di protezione degli animali  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori  
Razze equine  
Tipologia dei principali documenti e registrazioni sanitarie

#### Abilità

Applicare le norme di sicurezza  
Applicare procedure di compilazione e controllo documentazione

### COMPETENZA

Effettuare gli interventi igienico-sanitari sugli equidi

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Condizione e stabulazione di stalloni, fattrici e puledri  
Elementi di anatomia animale  
Elementi di legislazione sugli alimenti per uso zootecnico  
Elementi di patologia generale veterinaria  
Elementi di primo soccorso veterinario Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche  
Nutrizione e alimentazione animale  
Tecniche di grooming

#### Abilità

Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
Applicare tecniche di controllo dello stato di benessere dell'animale  
Applicare tecniche di primo soccorso  
Applicare tecniche di pulizia box per equidi  
Applicare tecniche di somministrazione dei farmaci



**COMPETENZA**

Effettuare l'addestramento dell'equide

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Tecniche di addestramento  
Tecniche di lavoro del cavallo non montato

**Abilità**

Applicare tecniche di addestramento  
Applicare tecniche di contenimento del cavallo  
Applicare tecniche di movimentazione del cavallo  
Utilizzare tecniche di prevenzione dei disturbi comportamentali

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione economico-amministrativa della propria attività

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di marketing  
Elementi di tecnica commerciale  
Normativa in materia di tutela della Privacy

**Abilità**

Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di definizione prezzi

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 23.C.1 MANTENERE LE CONDIZIONI DI IGIENE DEGLI AMBIENTI DOMESTICI

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la manutenzione ordinaria dell'abitazione degli oggetti in essa presenti in termini di pulizia, igiene, riassetto, finalizzati al funzionamento della vita domestica della famiglia.

#### COMPETENZA

Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti domestici

**Livello EQF: 2**

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale  
Elementi di sicurezza e prevenzioni negli ambienti domestici

#### Abilità

Applicare tecniche di pulizia degli ambienti  
Applicare tecniche per l'igienizzazione della biancheria  
Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature domestiche  
Applicare procedure di sicurezza e prevenzione in ambienti domestici

## 23.C.2 FORNIRE CONSULENZA DI IMMAGINE INDIVIDUALIZZATA

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza risponde all'esigenza di expertise per assistere i clienti singoli, gruppi o aziende nel miglioramento dell'aspetto esteriore attraverso la cura del look, delle modalità relazionali e al potenziamento dei propri punti di forza. La competenza costituisce in punto di riferimento per assistere il cliente durante le fasi del processo di valorizzazione della propria immagine volta al miglioramento del carisma e della sicurezza, in coerenza comunque con le sue caratteristiche personali.

### COMPETENZA

Fornire consulenza di immagine individualizzata

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di bon ton e galateo  
Elementi di merceologia tessile  
Portamento, postura e andatura  
Psicologia del colore  
Regole di coordinazione abbigliamento e accessori  
Storia del costume  
Storia della moda  
Tecniche di analisi della figura e di camuflage  
Tecniche di gestione del guardaroba

#### Abilità

Applicare metodi per la scelta dell'acconciatura  
Applicare tecniche di coordinazione abbigliamento e accessori e di camuflage  
Applicare tecniche di acquisto di prodotti per la valorizzazione della propria immagine  
Applicare tecniche per il trucco  
Utilizzare metodi per la scelta di abbigliamento idoneo alla propria figura

## 24. AREA COMUNE

L'assetto dell'Area comune prevede la presenza di 66 profili professionali e 12 competenze indipendenti di settore distribuite nei processi di riferimento del Quadro nazionale secondo la tabella seguente.

### PROFILI PROFESSIONALI

#### **PROCESSO: Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna**

- 24.1 Analista di processo
- 24.2 Buyer – Tecnico dell'acquisto
- 24.3 Esperto gestione area acquisti
- 24.4 Esperto gestione area approvvigionamenti
- 24.5 Esperto gestione area produzione
- 24.6 Ispettore qualità fornitori
- 24.7 Operatore al confezionamento prodotti
- 24.8 Operatore gestione ordini
- 24.9 Quality manager
- 24.10 Responsabile progetto di cooperazione internazionale
- 24.11 Responsabile reparto produttivo

#### **PROCESSO: Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni**

- 24.12 Account (settore comunicazione)
- 24.13 Addetto customer care
- 24.14 Analista della strategia e dei testi per la comunicazione
- 24.15 Analista di business
- 24.16 Area team leader per grandi eventi
- 24.17 Art Director
- 24.18 Comunicatore del welfare territoriale
- 24.19 Copy writer
- 24.20 Esperto gestione area commerciale
- 24.21 Esperto gestione area marketing
- 24.22 Esperto gestione area vendite
- 24.23 Esperto analisi di mercato
- 24.24 Esperto di fund raising
- 24.25 Esperto di marketing
- 24.26 Esperto pubbliche relazioni
- 24.27 Funzionario statistico
- 24.28 Grafico pubblicitario
- 24.29 Hostess congressuale e fieristica
- 24.30 Interprete
- 24.31 Media planner
- 24.32 Operatore grandi eventi
- 24.33 Organizzatore di eventi
- 24.34 Producer
- 24.35 Product manager
- 24.36 Progettista multimediale
- 24.37 Responsabile customer care
- 24.38 Responsabile della comunicazione interna
- 24.39 Responsabile iniziative promozionali
- 24.40 Responsabile rete di vendita
- 24.41 Responsabile ufficio relazioni con il pubblico
- 24.42 Strategic planner
- 24.43 Team leader di call center
- 24.44 Tecnico di allestimento fieristico
- 24.45 Tecnico per la gestione di fiere e congressi
- 24.46 Tecnico sistema di gestione grandi eventi

**PROCESSO: Amministrazione, finanza e controllo di gestione**

- 24.47 Credit manager
- 24.48 Esperto controllo di gestione (Controller)
- 24.49 Esperto gestione area finanza
- 24.50 Internal auditor
- 24.51 Operatore di contabilità
- 24.52 Operatore di tesoreria
- 24.53 Esperto di gestione di cooperative

**PROCESSO: Affari generali, segreteria e facilities management**

- 24.54 Esperto gestione area amministrazione
- 24.55 Operatore ai servizi di sicurezza
- 24.56 Operatore alla centrale operativa di vigilanza
- 24.57 Operatore d'ufficio
- 24.58 Responsabile appalti e offerte
- 24.59 Centralinista

**PROCESSO: Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza**

- 24.60 Coach
- 24.61 Esperto gestione area risorse umane
- 24.62 Esperto di people raising
- 24.63 Esperto risorse umane delle cooperative di inserimento lavorativo
- 24.64 Responsabile amministrazione del personale
- 24.65 Tecnico amministrazione del personale
- 24.66 Tecnico gestione del personale

**COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE****PROCESSO: Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni**

- 24.C.1 Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico
- 24.C.2 Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di mercato
- 24.C.3 Fornire informazioni tramite servizio di call center

**PROCESSO: Amministrazione, finanza e controllo di gestione**

- 24.C.4 Effettuare il recupero crediti insoluti
- 24.C.5 Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato

**PROCESSO: Affari generali, segreteria e facilities management**

- 24.C.6 Effettuare l'inserimento elettronico di dati
- 24.C.7 Effettuare pratiche automobilistiche per conto del cliente/utente
- 24.C.8 Effettuare la gestione delle pratiche amministrative
- 24.C.9 Predispone la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto
- 24.C.10 Effettuare l'ideazione e la stesura di un progetto finanziato
- 24.C.11 Effettuare la disinfestazione di ambienti chiusi e spazi aperti
- 24.C.12 Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

## PROFILI PROFESSIONALI

### 24.1 ANALISTA DI PROCESSO

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista di processo ottimizza risorse e mezzi in un'ottica di riduzione dei costi di produzione. Stabilisce i tempi di lavorazione di un prodotto, individuandone il metodo di realizzazione, nel rispetto dei criteri di qualità stabiliti. Progetta lay-out di reparti o linee di produzione che consentano un flusso di lavorazione ottimale finalizzato alla riduzione dei tempi di attraversamento del prodotto. Concorda costi e tariffe con i lavoratori esterni.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in imprese medio grandi.

Collocazione organizzativa

Dipende dal Responsabile di produzione o dall'ufficio costi. Si rapporta con il Direttore di produzione, i Responsabili di reparto e il Responsabile della contabilità industriale. Qualora l'organizzazione aziendale lo preveda si rapporta con i fornitori esterni per concordare le tariffe di lavorazione.

#### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3119 - Altri tecnici delle scienze fisiche e ingegneristiche non classificati altrove

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.1.5 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

711 - Attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici

#### COMPETENZA

Effettuare la formalizzazione del processo di realizzazione del prodotto

Livello EQF: 6

##### Conoscenze

Elementi di ergonomia  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
 Metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Normativa UNI EN ISO  
 Processi di produzione industriale  
 Software per Industrial Engineering  
 Strumenti di analisi organizzativa

##### Abilità

Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
 Applicare tecniche di analisi tempi/metodi  
 Applicare tecniche di definizione layout di impianti  
 Applicare tecniche di ottimizzazione dei processi  
 Applicare tecniche di pianificazione aziendale  
 Applicare tecniche di rappresentazione dei processi  
 Utilizzare software Industrial Engineering  
 Utilizzare strumenti di reporting

**COMPETENZA**

Effettuare la standardizzazione del processo di lavorazione

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di ergonomia  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Processi di produzione industriale  
Software per Industrial Engineering

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi tempi/metodi  
Applicare tecniche di definizione layout di impianti  
Applicare tecniche di ingegnerizzazione dei processi industriali  
Applicare tecniche di pianificazione aziendale  
Utilizzare software Industrial Engineering  
Utilizzare strumenti di reporting

**COMPETENZA**

Rilevare i tempi/metodi/costi di lavorazione di un prodotto

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa UNI EN ISO  
Processi di produzione industriale  
Software per Industrial Engineering

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di analisi tempi/metodi  
Applicare tecniche di campionamento statistico  
Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione  
Applicare tecniche di ottimizzazione dei processi  
Applicare tecniche di rappresentazione dei processi  
Utilizzare software Industrial Engineering  
Utilizzare strumenti di reporting



## 24.2 BUYER – TECNICO DELL'ACQUISTO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Buyer si occupa di studiare il mercato di riferimento per la struttura commerciale e lo specifico settore merceologico di competenza, rilevando i bisogni d'acquisto e gestendo - anche attraverso strumenti di e-Commerce e di Net economy - la definizione dell'assortimento e tutte le attività del processo di acquisto. Partecipa alla definizione, pianificazione, esecuzione e controllo delle attività promo-pubblicitarie che interessano l'assortimento di sua competenza.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera nell'ambito dell'ufficio acquisti-approvvigionamenti o presso buying offices.

Collocazione organizzativa

Fa riferimento al responsabile area approvvigionamenti, alla funzione marketing e commerciale o al Responsabile acquisti di una specifica area merceologica.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 5

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

3323 - Responsabili degli acquisti

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

3.3.3.1 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

461 - Intermediari del commercio

### COMPETENZA

Condurre le trattative di acquisto

Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori

Condizioni di fornitura del settore di riferimento

Elementi di contrattualistica fornitori

Elementi di contrattualistica internazionale

Inglese

Strumenti informatici per la gestione degli acquisti

#### Abilità

Applicare tecniche comparative della qualità dei prodotti/servizi offerti

Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori

Applicare tecniche di negoziazione

Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento

### COMPETENZA

Effettuare analisi di mercato

Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato

Caratteristiche del mercato di riferimento

Caratteristiche merceologiche dei prodotti di riferimento

Elementi di marketing

Elementi di sociologia

Elementi di statistica

Sistema distributivo

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi di dati di mercato

Applicare tecniche di benchmarking

Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

### COMPETENZA

Effettuare attività di acquisto-approvvigionamento on-line

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di approvvigionamento prodotti  
Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di contrattualistica internazionale  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di marketing intelligence  
Inglese  
Processo d'acquisto

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare tecniche di conduzione delle trattative di acquisto  
Applicare tecniche di ricerca su internet  
Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)  
Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
Utilizzare strumenti di e-commerce

### COMPETENZA

Effettuare l'ottimizzazione del processo d'acquisto aziendale tramite sistemi informatici

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

E-marketing  
Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence  
Elementi di economia aziendale  
Inglese  
Principi di facility management  
Principi di sourcing  
Processo d'acquisto

#### Abilità

Applicare procedure Just in time  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di ottimizzazione dei processi  
Applicare tecniche di ricerca su internet  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
Utilizzare strumenti di e-commerce

### COMPETENZA

Effettuare ricerca e selezione fornitori

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Caratteristiche del mercato di riferimento  
Caratteristiche merceologiche dei prodotti di riferimento  
Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di pianificazione degli acquisti  
Fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based)  
Inglese  
Processo d'acquisto  
Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
Tecniche di marketing di acquisto

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)  
Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)

**COMPETENZA**

Effettuare la ricerca web di fornitori e dati di mercato

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
 Caratteristiche del mercato di riferimento  
 Caratteristiche merceologiche dei prodotti di riferimento  
 Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
 E-marketing  
 Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence  
 Elementi di economia aziendale  
 Elementi di marketing intelligence  
 Elementi di pianificazione degli acquisti  
 Elementi di sociologia  
 Elementi di statistica  
 Inglese  
 Processo d'acquisto  
 Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
 Sistema distributivo

**Abilità**

Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di ricerca su internet  
 Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)  
 Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence  
 Utilizzare strumenti di marketing intelligence

**COMPETENZA**

Definire il bisogno d'acquisto

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
 Discipline merceologiche  
 Elementi di marketing  
 Elementi di sociologia dei consumi  
 Elementi di statistica  
 Elementi di vendita e distribuzione  
 Processo d'acquisto  
 Tecniche di definizione prezzi - pricing

**Abilità**

Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale  
 Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
 Applicare tecniche di marketing di acquisto  
 Utilizzare software applicativi per la gestione acquisti

**COMPETENZA**

Effettuare l'ottimizzazione del processo d'acquisto aziendale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

E-marketing  
 Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence  
 Elementi di economia aziendale  
 Inglese  
 Principi di facility management  
 Principi di sourcing  
 Processo d'acquisto

**Abilità**

Applicare procedure Just in time  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di ottimizzazione dei processi  
 Applicare tecniche di ricerca su internet  
 Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
 Utilizzare strumenti di e-commerce

**COMPETENZA**

Gestire il processo di acquisto-provvigionamento

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Analisi previsionale andamento del mercato  
Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Discipline merceologiche  
Elementi di approvvigionamento prodotti performance della fornitura (vendor rating)  
Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di contrattualistica internazionale  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di marketing intelligence  
Inglese  
Modalità di gestione delle scorte  
Principi e metodi del controllo di gestione  
Processo d'acquisto

**Abilità**

Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di ricerca su internet  
Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)  
Applicare tecniche di valutazione della formazione  
Utilizzare dispositivi di comunicazione in rete  
Utilizzare strumenti applicativi di controllo gestione  
Utilizzare strumenti di e-commerce

## 24.3 ESPERTO GESTIONE AREA ACQUISTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area acquisti controlla e coordina l'attività dei Buyer all'interno della struttura commerciale di cui fa parte (catena di negozi/grandi magazzini). Interviene sulla composizione dell'assortimento, che rappresenta uno delle principali elementi di differenziazione rispetto ai concorrenti. Partecipa alla definizione di obiettivi e politiche a breve/medio termine; verifica coi responsabili amministrativi l'esposizione finanziaria, contribuendo a definire il budget di spesa; partecipa alla definizione dei piani promo-pubblicitari; coordina il personale dell'area acquisti e, assieme ai Buyer o anche in prima persona, cura individuazione e selezione di fornitori e merci. Ad ogni inizio stagione definisce: caratteristiche globali dell'assortimento (ampiezza e profondità, ossia numero di famiglie di prodotto e referenze per famiglia), termini di consegna e pagamento, budget generale di area. Monitora costantemente i dati vendita dei singoli punti vendita, modificando se necessario i piani di acquisto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno dell'area approvvigionamenti in aziende della grande distribuzione organizzata, oppure per gruppi di acquisto.

#### Collocazione organizzativa

All'interno dell'azienda interagisce, oltre che con le persone che da lui dipendono, prevalentemente con la funzione vendite e con la direzione aziendale per concordare la strategia ed il budget della direzione acquisti; verso l'esterno mantiene invece i rapporti con i fornitori.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1324 - Dirigenti nei servizi di approvvigionamento, distribuzione ed assimilati

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.5 - Direttori e dirigenti del dipartimento approvvigionamento e distribuzione

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

47 - Commercio al dettaglio, escluso quello di autoveicoli e di motocicli

### COMPETENZA

Condurre le trattative di acquisto

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori  
Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di contrattualistica internazionale Inglese  
Strumenti informatici per la gestione degli acquisti

#### Abilità

Applicare tecniche comparative della qualità dei prodotti/servizi offerti  
Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi strategica del mercato di un'organizzazione

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Marketing strategico  
Principi di customer care

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi andamento vendite  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione della gestione commerciale degli assortimenti

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di tecnica commerciale  
Marketing operativo  
Principi e metodi del controllo di gestione  
Strategie promozionali  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di project management

#### Abilità

Applicare modalità di verifica della gestione degli assortimenti  
Applicare modalità di verifica piani commerciali  
Applicare procedure di monitoraggio punti vendita  
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di definizione attività promozionali  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

### COMPETENZA

Effettuare ricerca e selezione fornitori

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Caratteristiche del mercato di riferimento  
Caratteristiche merceologiche dei prodotti di riferimento  
Condizioni di fornitura del settore di riferimento  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di pianificazione degli acquisti  
Fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based)  
Inglese  
Processo d'acquisto  
Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
Tecniche di marketing di acquisto

#### Abilità

Applicare criteri di valutazione offerte  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)  
Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)

**COMPETENZA**

Predisporre il piano degli assortimenti commerciali

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di economia  
Elementi di merceologia  
Elementi di sociologia dei consumi  
Marketing operativo  
Marketing strategico  
Processo d'acquisto  
Tecniche di approvvigionamento prodotti

**Abilità**

Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di analisi redditività economica  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di pianificazione degli acquisti  
Applicare tecniche di pianificazione della gestione delle scorte  
Applicare tecniche di pricing  
Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento

## 24.4 ESPERTO GESTIONE AREA APPROVVIGIONAMENTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area approvvigionamenti pianifica, coordina e controlla le attività collegate all'area approvvigionamenti aziendale. Ha l'obiettivo di garantire la disponibilità dei fabbisogni di materiali necessari al processo produttivo o al cliente interno, in termini quantitativi e qualitativi, minimizzando l'esposizione finanziaria dell'azienda. Sostanzialmente, sulla base delle previsioni di vendita e dai piani di investimenti dell'azienda, definisce l'entità e la tipologia dei fabbisogni, al fine di poter pianificare le politiche di gestione dei fornitori, le politiche di approvvigionamento dei prodotti/servizi, le risorse umane e strumentali necessarie. Definisce il budget di approvvigionamento e gli obiettivi di performance della funzione, e deve predisporre gli adeguati strumenti di monitoraggio della performance della propria area, al fine di poter individuare, analizzare e correggere tempestivamente eventuali scostamenti dal budget e dai livelli ottimali di prestazione prefissati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno dell'area approvvigionamenti in aziende di produzione e servizi.

#### Collocazione organizzativa

All'interno dell'azienda interagisce con le funzioni produzione, vendite, distribuzione e con la direzione aziendale, alla quale riporta; verso l'esterno mantiene invece i rapporti con i fornitori.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1324 - Dirigenti nei servizi di approvvigionamento, distribuzione ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.5 - Direttori e dirigenti del dipartimento approvvigionamento e distribuzione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento delle attività di approvvigionamento

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di gestione logistica interna ed esterna  
 Modalità di gestione delle scorte  
 Principi e metodi del controllo di gestione  
 Processo d'acquisto  
 Strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS ecc)  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di pianificazione degli acquisti  
 Applicare tecniche di pianificazione della gestione delle scorte  
 Applicare tecniche di project management  
 Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento



**COMPETENZA**

Predisporre il piano strategico degli approvvigionamenti aziendali

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
 Caratteristiche dei processi produttivi  
 Elementi di contabilità industriale  
 Elementi di Customer Relationship Management  
 Elementi di economia  
 Elementi di merceologia  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Marketing operativo  
 Marketing strategico  
 Modalità di gestione delle scorte  
 Processo d'acquisto  
 Strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS ecc)  
 Tecniche di approvvigionamento prodotti

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
 Applicare tecniche di analisi redditività economica  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di pianificazione della gestione delle scorte  
 Applicare tecniche di redazione piani di approvvigionamento

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione aziendale  
 Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione dei fornitori di approvvigionamento

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Caratteristiche dei processi produttivi  
 Elementi di contabilità industriale  
 Elementi di contrattualistica fornitori  
 Elementi di contrattualistica internazionale  
 Fonti per individuazione fornitori (tradizionali e web based)  
 Inglese  
 Sistemi di supplier relationship management

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di marketing di acquisto  
 Applicare tecniche di progettazione attività di audit  
 Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)  
 Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)  
 Utilizzare strumenti per l'analisi di mercato

## 24.5 ESPERTO GESTIONE AREA PRODUZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area produzione assicura la realizzazione della produzione nei volumi richiesti, rispettando i tempi di consegna previsti e assicurando il rispetto degli standard prefissati dall'azienda. Pianifica risorse e mezzi, valutando l'opportuno bilanciamento del carico di lavoro fra le risorse gestite. Monitora l'andamento della produzione rispetto ai vincoli gestiti in fase di programmazione delle consegne. Si rapporta con contabilità e finanza per il controllo dei margini di contribuzione delle commesse o degli ordini di lavorazione non subiscano delle variazioni rispetto ai budget prefissati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova collocazione in tutte le imprese produttive di ogni dimensione o attività economica.

#### Collocazione organizzativa

Dipende dal Direttore di stabilimento o dal titolare a seconda delle dimensioni dell'azienda in cui opera. Si rapporta con tutte le funzioni aziendali: commerciale, marketing, amministrazione, gestione risorse umane.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1321 - Dirigenti dell'industria manifatturiera

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.2.2 -Direttori e dirigenti generali di aziende che operano nell'estrazione dei minerali, nella manifattura, nella produzione e distribuzione di energia elettrica, gas, acqua e nelle attività di gestione dei rifiuti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione del personale dell'area

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la pianificazione della produzione

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Analisi dei processi aziendali  
 Caratteristiche dei processi produttivi  
 Elementi di economia aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione aziendale  
 Procedure di controllo qualità  
 Teorie dell'organizzazione  
 Valutazione economica dei progetti di investimento

**Abilità**

Applicare procedure di analisi dati di produzione  
 Applicare procedure di pianificazione della produzione  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
 Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
 Applicare tecniche di programmazione logistica  
 Applicare tecniche di project management

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione del processo di produzione

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Analisi dei processi aziendali  
 Caratteristiche dei processi produttivi  
 Elementi di economia aziendale  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione aziendale  
 Procedure di controllo qualità  
 Teorie dell'organizzazione  
 Valutazione economica dei progetti di investimento

**Abilità**

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare procedure di analisi dati di produzione  
 Applicare protocolli sistemi qualità aziendali  
 Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
 Utilizzare software gestione assistita della produzione  
 Utilizzare software project management  
 Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità

## 24.6 ISPETTORE QUALITÀ FORNITORI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'ispettore qualità fornitori verifica il rispetto dei parametri di qualità richiesti dall'azienda ai propri fornitori, sia in sede di selezione di nuovi fornitori, sia nel corso del rapporto di fornitura. A tal fine, svolge attività di controllo, valutazione ed analisi dei prodotti e del processo produttivo dei fornitori, sia sotto l'aspetto organizzativo che metodologico. Nel rapporto continuativo con i fornitori, talvolta svolge attività di "consulenza", proponendo modifiche dei processi produttivi, finalizzate al miglioramento della qualità di processo/prodotto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese di produzione che si affidano alla sub-fornitura.

#### Collocazione organizzativa

Risponde ad un responsabile ispettorato qualità fornitori. Nel corso dell'attività, si relaziona verso l'interno con l'ufficio acquisti, la R&D, le direzioni degli stabilimenti di produzione, e, verso l'esterno, con i fornitori.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3119 - Altri tecnici delle scienze fisiche e ingegneristiche non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.1.5 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

712 - Collaudi ed analisi tecniche

### COMPETENZA

Effettuare controlli sui processi produttivi della impresa fornitrice

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Caratteristiche dei materiali e dei prodotti intermedi e finali  
 Conseguenze della criticità singoli componenti sul prodotto finale  
 Elementi di disegno tecnico  
 Elementi di elettronica  
 Elementi di meccanica  
 Elementi di statistica  
 Metodi statistici di controllo della qualità dei prodotti  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Normativa UNI EN ISO  
 Sistema qualità aziendale

#### Abilità

Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità  
 Applicare procedure per l'analisi delle criticità del processo produttivo  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di valutazione modalità e tempi di implementazione qualità processi produttivi  
 Utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali  
 Utilizzare modelli standard per redigere report analisi dati  
 Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità

### COMPETENZA

Effettuare la verifica parametri di qualità del processo e del prodotto di un potenziale fornitore

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Caratteristiche dei materiali e dei prodotti intermedi e finali  
 Caratteristiche dei processi produttivi  
 Elementi di disegno tecnico  
 Elementi di elettronica  
 Elementi di meccanica  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di statistica  
 Metodi statistici per l'analisi dei dati  
 Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
 Normativa UNI EN ISO  
 Sistema qualità aziendale

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare procedure di controllo della produzione  
 Utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali  
 Utilizzare modelli standard per redigere report analisi dati  
 Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati  
 Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità

## 24.7 OPERATORE AL CONFEZIONAMENTO PRODOTTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore al confezionamento prodotti confeziona prodotti per consentirne il trasporto e la vendita. Il confezionamento può comprendere diverse attività a seconda del tipo di prodotto da confezionare e del materiale utilizzato, quali: l'aggraffatura, l'etichettatura, la pallettizzazione, l'incellophanatura, ossia tutte quelle operazioni che servono a proteggere il prodotto.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova collocazione in tutte le imprese produttive di ogni dimensione o attività economica.

#### Collocazione organizzativa

Risponde al Responsabile di reparto o al Responsabile di linea e intrattiene relazioni organizzative con altri profili professionali operativi addetti alla produzione ed alla manutenzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8183 - Conduttori di macchine confezionatrici, per l'imbottigliamento ed etichettatrici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.2.8.1 - Operai addetti a macchine confezionatrici di prodotti industriali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8292 - Attività di imballaggio e confezionamento per conto terzi

### COMPETENZA

Effettuare il confezionamento dei prodotti

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di merceologia  
Materiali per il confezionamento prodotti  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di confezionamento prodotti

#### Abilità

Applicare procedure di regolazione macchinari per il confezionamento prodotti  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Utilizzare dispositivi di controllo della produzione  
Utilizzare macchinari per cellofanatura prodotti  
Utilizzare macchinari per etichettatura prodotti  
Utilizzare macchinari per confezionamento prodotti  
Utilizzare macchinari per pallettizzazione

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per il confezionamento dei prodotti

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di elettrotecnica  
Elementi di meccanica  
Macchinari per il confezionamento prodotti  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Processi di confezionamento prodotti

#### Abilità

Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
Applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica  
Applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per il confezionamento prodotti  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare procedure di sostituzione di parti di macchinari usurate  
Applicare procedure per la pulizia di impianti meccanici  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti elettrici di macchinari/impianti  
Applicare tecniche diagnostiche per rilevazione guasti su componenti meccanici di macchinari/impianti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 24.8 OPERATORE GESTIONE ORDINI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore gestione ordini possiede competenze di carattere amministrativo unitamente a capacità di natura relazionale e commerciale. Può operare contemporaneamente in due ambiti, gestendo gli ordini di vendita e di acquisto, oppure specializzarsi nel ramo fornitori o clienti. In entrambi i casi, si occupa della gestione degli ordini di acquisto e/o di vendita, seguendo l'intero processo dall'emissione alla chiusura. Mantiene i contatti con le funzioni aziendali coinvolte (produzione, vendite, acquisti) e con l'esterno (clienti e/o fornitori, agenti, trasportatori), gestendo eventuali problemi derivanti da prodotti/servizi difettosi. Assicura la digitalizzazione dei dati relativi agli ordini clienti e/o fornitori, utilizzando l'apposito software.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di imprese ed enti di qualsiasi dimensione e settore.

#### Collocazione organizzativa

È inserito all'interno della funzione amministrazione. Può dipendere dal Responsabile amministrazione vendite e/o acquisti, quando sono presenti profili specializzati nei due rami dell'attività, oppure direttamente dal Responsabile amministrativo. Si relaziona con altre funzioni aziendali, in particolare con la produzione e il magazzino, gli acquisti e le vendite.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4419 - Altri impiegati di ufficio non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.3.1.1 - Addetti alla gestione degli acquisti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare la gestione ordini clienti (e/o agenti)

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica commerciale  
Elementi di tecnica commerciale

#### Abilità

Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale  
Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino  
Applicare procedure di archiviazione  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini

### COMPETENZA

Effettuare la gestione ordini fornitori

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di approvvigionamento prodotti  
Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di contrattualistica commerciale  
Elementi di tecnica commerciale

#### Abilità

Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale  
Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo  
Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino  
Applicare procedure di archiviazione  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di interazione col fornitore  
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini

## 24.9 QUALITY MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Quality manager gestisce e implementa un "Sistema Qualità Aziendale" secondo gli obiettivi definiti dall'organizzazione/impresa. Presidia il processo di certificazione del sistema qualità aziendale, supportando un Ente o Istituto di certificazione in merito alla valutazione delle azioni di controllo nell'intera filiera produttiva o di servizio. Verifica che le attività indicate nei documenti del sistema qualità aziendale (manuale, procedure, istruzioni, ecc.) siano conformi e rispondenti alle norme di riferimento e, soprattutto, recepite, attuate e consolidate all'interno dell'azienda. Promuove azioni per il miglioramento continuo del "Sistema Qualità Aziendale", supervisionando processi e procedure finalizzate alla qualità del prodotto e del processo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in società di servizi che ricevono mandato di una impresa che desideri certificarsi secondo una normativa specifica oppure può trovare collocazione all'interno di una grande impresa che preveda un Servizio Qualità.

#### Collocazione organizzativa

Può operare in staff con la direzione poiché il processo di gestione e implementazione del sistema qualità è trasversale e coinvolge ogni servizio e funzione aziendale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2141 - Ingegneri industriali e gestionali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.7 - Ingegneri industriali e gestionali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

71 - Attività degli studi di architettura e d'ingegneria; collaudi ed analisi tecniche

### COMPETENZA

Configurare il Sistema Qualità Aziendale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Analisi dei processi aziendali  
 Caratteristiche dei processi produttivi  
 Metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi  
 Normativa UNI EN ISO  
 Organizzazione aziendale  
 Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
 Sistema qualità aziendale  
 Strumenti di analisi organizzativa

#### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro  
 Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
 Applicare procedure per la definizione del Manuale della Qualità  
 Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un piano di qualità  
 Applicare tecniche di valutazione modalità e tempi di implementazione qualità processi produttivi  
 Utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali  
 Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità

**COMPETENZA**

Pianificare la gestione del Sistema Qualità Aziendale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Analisi dei processi aziendali  
Caratteristiche dei processi produttivi  
Metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi  
Normativa UNI EN ISO  
Organizzazione aziendale  
Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
Sistema qualità aziendale  
Strumenti di analisi organizzativa

**Abilità**

Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità  
Applicare procedure di revisione (audit)  
Applicare tecniche di progettazione attività di audit  
Applicare tecniche di redazione rapporti di audit  
Utilizzare le procedure di omologazione qualità processi aziendali  
Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità  
Utilizzare strumenti statistici per l'internal auditing

**COMPETENZA**

Supportare il processo di certificazione del Sistema Qualità Aziendale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Analisi dei processi aziendali  
Caratteristiche dei processi produttivi  
Metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi  
Normativa UNI EN ISO  
Organizzazione aziendale  
Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.)  
Sistema qualità aziendale  
Strumenti di analisi organizzativa

**Abilità**

Applicare procedure di certificazione UNI EN ISO  
Applicare procedure di miglioramento del sistema qualità  
Applicare procedure di revisione (audit)  
Applicare tecniche di redazione rapporti di audit



## 24.10 RESPONSABILE PROGETTO DI COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile progetto di cooperazione internazionale assicura l'attuazione del progetto di cooperazione. Gestisce risorse umane e finanziarie, traducendo il progetto di sviluppo in un piano operativo. E' incaricato del monitoraggio delle attività previste e dell'andamento delle risorse disponibili. Si occupa infine di consolidare la presenza dell'organizzazione sul territorio, promuovendo, sviluppando e gestendo rapporti e relazioni con le istituzioni locali, con gli altri organismi e agenzie presenti sul territorio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in contesti profondamente diversi fra loro. La prima grande distinzione che deve essere fatta riguarda la differenza fra organismi internazionali (es. ONU, Unicef, ecc.) e ONG. Nel primo caso, la dimensione e l'entità delle risorse dedicate ad ogni progetto comportano una divisione del lavoro e una conseguente specializzazione tale da determinare una serie di profili professionali che raramente trovano corrispondenza nel mondo delle ONG. Il presente descrittivo, pertanto, è un primo tentativo di sintetizzare alcuni elementi comuni fra due sistemi molto diversi fra loro. Vi è poi una seconda distinzione altrettanto importante di cui va tenuto conto. Il progetto di cooperazione di cui si è responsabili può essere l'unico in un paese o in un'area del mondo, oppure può essere un progetto specifico, che si accompagna ad altri progetti presenti in un certo territorio.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona con le risorse umane impegnate nel progetto - che coordina e di cui verifica il lavoro - con il tessuto istituzionale dell'area di intervento e con le altre organizzazioni presenti sul territorio.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2141 - Ingegneri industriali e gestionali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.2.1.7 - Ingegneri industriali e gestionali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

949 - Attività di altre organizzazioni associative

### COMPETENZA

Effettuare il consolidamento della presenza di una organizzazione di cooperazione sul territorio

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Conflitti e processi di pace  
Dinamiche dei sistemi politici e istituzionali sul territorio  
Elementi di diritto internazionale  
Elementi di diritto umanitario  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Politiche europee/nazionali/regionali per lo sviluppo locale  
Storia e politica delle relazioni internazionali

#### Abilità

Applicare tecniche del lavoro di rete  
Utilizzare tecniche di comunicazione in contesti interculturali  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni

**COMPETENZA**

Effettuare il monitoraggio di un progetto di cooperazione internazionale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Conflitti e processi di pace  
Cooperazione internazionale allo sviluppo  
Economia dello sviluppo  
Elementi di diritto internazionale  
Elementi di diritto umanitario  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Inglese

**Abilità**

Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione di un progetto di cooperazione internazionale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Cooperazione internazionale allo sviluppo  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di diritto internazionale  
Elementi di diritto umanitario  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Inglese

**Abilità**

Applicare tecniche di budgeting  
Utilizzare tecniche di comunicazione in contesti interculturali  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni

## 24.11 RESPONSABILE REPARTO PRODUTTIVO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile reparto produttivo assicura gli obiettivi di produzione del reparto, nella quantità, qualità e nei tempi stabiliti dal piano di programmazione. Gestisce l'efficienza produttiva del reparto/unità operativa, mediante una corretta assegnazione di risorse e mezzi, assicurando il rispetto delle specifiche di qualità prestabilite. Cura la manutenzione di impianti, macchinari od attrezzature del reparto di sua competenza, garantendone efficienza nel rispetto delle normative di sicurezza.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nelle imprese medio grandi che hanno una organizzazione della produzione articolata in più processi di produzione. Nelle piccole im-prese si identifica con l'operatore più esperto e di fiducia e può avere anche un ruolo operativo. Nelle medie e grandi imprese presidia a livello gestionale il processo di produzione del proprio reparto.

#### Collocazione organizzativa

Dipende dal Responsabile di produzione e/o dall'Assistente di produzione. Collabora con i capi reparto a monte e a valle del processo che presidia per risolvere le problematiche inerenti al prodotto e alla produzione e/o per il bilanciamento dei reparti in merito al personale. Gestisce il personale del reparto a lui assegnato in merito all'assegnazione degli incarichi, all'assistenza tecnica e alla gestione delle presenze. Si rapporta con: la programmazione, per verifica tempi di consegna e piani di reparto; gli acquisti, per problematiche inerenti le materie prime; la manutenzione, per le attività di manutenzione degli impianti o per guasti o problematiche legate all'efficienza degli impianti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3122 - Supervisor di attività manifatturiere

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.3 - Tecnici della produzione manifatturiera

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Definire il programma di lavorazione di un reparto di produzione

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione del lavoro  
Processi di lavorazione industriali  
Tecniche di valutazione prestazioni professionali

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare procedure di controllo impianti e macchinari  
Applicare protocolli sistemi qualità aziendali  
Applicare tecniche di ottimizzazione della produzione  
Applicare tecniche di pianificazione aziendale  
Utilizzare strumenti di programmazione produzione

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento di un reparto di produzione

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contrattualistica  
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione  
Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione del lavoro  
Processi di lavorazione industriali  
Tecniche di negoziazione  
Tecniche di valutazione prestazioni professionali

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di ripristino disfunzioni operative di processo  
Applicare procedure di controllo della produzione  
Applicare protocolli sistemi qualità aziendali  
Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di ottimizzazione della produzione  
Utilizzare dispositivi di controllo della produzione

## 24.12 ACCOUNT (SETTORE COMUNICAZIONE)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Account è il responsabile del rapporto con i clienti nell'agenzia di comunicazione/pubblicità, la persona che interagisce con loro nel processo di predisposizione di un piano di comunicazione o di una campagna pubblicitaria. Il suo primo compito è quello di raccogliere dal cliente il bisogno comunicativo/pubblicitario e supportarlo nell'analisi delle esigenze e degli obiettivi che vuole raggiungere; raccolto il brief, l'Account lo veicola al suo team di professionisti (Strategic planner, Copy writer, Art director, Grafici, Media planner, ecc) che si occupano dello sviluppo progettuale o realizzativo. La funzione dell'Account è quindi prevalentemente di interfaccia con il cliente e di regia e coordinamento delle risorse d'agenzia. Può avere anche una funzione commerciale di individuazione di opportunità di mercato, ricerca prospect e clienti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in agenzie di comunicazione o pubblicità.

#### Collocazione organizzativa

In genere svolge la sua attività in piena autonomia, coordinandosi con il team di tecnici d'agenzia. Nel caso di agenzie di piccole dimensioni, può ricoprire anche la funzione di Strategic planner, occupandosi della definizione del piano strategico di comunicazione/pubblicità.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 - Agenti commerciali non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento d'agenzia dell'attività di ideazione e sviluppo di un piano di comunicazione

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Comunicazione multimediale  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di grafica pubblicitaria  
Elementi di marketing  
Elementi di psicologia  
Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria prove  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di media planning  
Tecnologie per la comunicazione

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del cliente

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing

**Abilità**

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di redazione documentale

**COMPETENZA**

Effettuare l'analisi dell'immagine di un prodotto/servizio

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Elementi di sociologia dei consumi  
Elementi di statistica

**Abilità**

Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione  
Applicare modalità di analisi strategie di comunicazione audio visiva  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking

**COMPETENZA**

Elaborare un piano di comunicazione di un prodotto/servizio

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Comunicazione multimediale  
Elementi di marketing  
Media per la comunicazione pubblicitaria  
Mercato pubblicitario  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecnologie per la comunicazione

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela



673

## 24.13 ADDETTO CUSTOMER CARE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Addetto customer care si inserisce nel processo di post vendita operando nel servizio customer care di aziende di medie-grandi dimensioni di distribuzione/vendita prodotti e servizi. Può essere destinato alla gestione del numero verde in house, al call center, alla gestione di casella postale, al sito internet dedicato alla customer service. Nel caso di addetti più esperti si può anche occupare dell'affiancamento/addestramento/formazione e controllo di altri operatori di call center più giovani o neo inseriti e/o appartenenti a servizi in outsourcing. In questo caso e per aziende di grandi dimensioni l'Addetto customer care viene definito anche team leader. In generale, a tutti i livelli i suoi compiti sono quelli di ascolto proattivo di problemi e richieste del cliente, individuazione dell'ambito in cui si inquadra il problema/richiesta e proposta di possibili soluzioni, assistenza e informazioni su prodotti, servizi, informativa, modulistica e canali di accessibilità dell'azienda in ogni forma, ecc.

### ELEMENTI DI CONTESTO

**Ambito di riferimento**

Opera nei servizi post vendite di custode care all'interno di imprese di prodotto/servizio.

**Collocazione organizzativa**

Di solito si trova a lavorare nella direzione qualità o marketing con altre persone che svolgono il suo stesso ruolo con la supervisione di un Team leader e/o Responsabile del customer care.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 4**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

4225 – Addetti all'informazione

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

822 - Attività dei call center

### COMPETENZA

Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Metodologie della ricerca qualitativa  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi di customer satisfaction

#### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione orale  
Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Applicare tecniche di conduzione interviste  
Utilizzare software conduzione di interviste di mercato  
Utilizzare software gestione attività di call center

### COMPETENZA

Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di customer care  
Elementi di teoria della comunicazione  
Principi di customer satisfaction

#### Abilità

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati  
Utilizzare software gestione attività di call center

## 24.14 ANALISTA DELLA STRATEGIA E DEI TESTI PER LA COMUNICAZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista della strategia e dei testi per la comunicazione si occupa di effettuare l'analisi e lo studio di un'azione comunicativa -o testo- per il lancio di un prodotto, una campagna pubblicitaria, un evento, la grafica di un elemento pubblicitario. Attraverso l'applicazione di un approccio "socio-semiotico" analizza i contenuti della comunicazione effettuando una mappatura dei valori di scenario e del sistema sociale all'interno del quale si vuole collocare l'azione comunicativa. L'analisi può essere realizzata su un progetto comunicativo già in atto (per la verifica dell'impatto sui potenziali clienti), oppure può essere richiesta in fase di start up di un'azione comunicativa (a supporto delle strategie di progettazione). L'analisi si compone di una parte di studio del prodotto/testo e del contesto in cui verrà inserito e, laddove richiesto, di un'analisi sul campo (attraverso focus group ed interviste) volta a coinvolgere direttamente il target.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in istituti di ricerca (in prevalenza di mercato) oppure all'interno di agenzie di comunicazione e di pubblicità. Nelle agenzie di piccole dimensioni viene chiesto di seguire più fasi contemporaneamente e di possedere anche competenze organizzativo-gestionali. In agenzie di grandi dimensioni si hanno ruoli più distinti e di conseguenza si trovano profili adibiti a singoli ruoli.

#### Collocazione organizzativa

Solitamente svolge la sua attività interfacciandosi con l'Account o in alcuni casi direttamente con la committenza. Solitamente svolge il lavoro in équipe, con professionisti che posseggono il suo stesso profilo. Laddove è previsto collabora con lo Strategic planner, che a differenza dell'analista, non avendo una formazione specifica su metodologie di analisi, non si occupa di analisi testuale, ma prioritariamente dell'analisi della concorrenza e dell'elaborazione di un piano di comunicazione. Per effettuare un quadro completo del contesto in cui inserire il prodotto può avvalersi del contributo dell'Analista delle tendenze di mercato e dei gusti dei clienti. Per il reperimento di persone da coinvolgere nei focus group o nelle interviste si rivolge al Reperitore.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 – Agenti commerciali non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi del contesto in cui è inserito il testo/prodotto di comunicazione

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di economia  
Elementi di marketing  
Elementi di sociologia dei consumi  
Elementi di statistica  
Marketing strategico  
Media per la comunicazione pubblicitaria

#### Abilità

Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi desk di un testo/prodotto di comunicazione

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing  
Elementi di psicologia  
Elementi di semantica  
Elementi di semiotica  
Elementi di sociologia  
Media per la comunicazione pubblicitaria  
Metodologia della ricerca sociale

#### Abilità

Applicare metodologie di ricerca qualitativa  
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione  
Applicare tecniche analisi della struttura narrativa di un testo  
Applicare tecniche di analisi semiotica dei testi  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Applicare tecniche di scrittura  
Applicare tecniche di sintesi dei contenuti

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi field di un testo/prodotto di comunicazione

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di antropologia culturale  
Elementi di etnografia  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di sociologia  
Elementi di sociologia dei consumi  
Metodologie della ricerca qualitativa  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Strumenti per la rilevazione della domanda di prodotti e servizi

#### Abilità

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare tecniche di analisi delle tendenze culturali  
Applicare tecniche di analisi sull'evoluzione dei gusti  
Applicare tecniche di conduzione interviste  
Applicare tecniche di ricerca qualitativa

### COMPETENZA

Effettuare la restituzione al cliente dei risultati dell'analisi di un testo/prodotto di comunicazione

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di psicologia sociale  
Elementi di sociologia

#### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Utilizzare tecniche di comunicazione orale  
Applicare tecniche di presentazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali



## 24.15 ANALISTA DI BUSINESS

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Analista di business trasforma i dati grezzi e le informazioni relative al business dell'azienda (clienti, fornitori, ordinativi, fatturato, ecc..) raccolte attraverso canali informativi interni ed esterni in conoscenza, in modo da consentire alla direzione di prendere decisioni informate ed elaborare strategie. Acquisisce dati e informazioni, individuando fonti e canali informativi e immagazzinando i dati. Effettua l'analisi statistica sui dati, individuando correlazioni fra le variabili ed elaborando modelli descrittivi e predittivi utili per il business. Progetta e realizza le modalità di restituzione dei dati, in relazione alla tipologia e alle esigenze dei fruitori dei dati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno di aziende di dimensioni medio grandi.

#### Collocazione organizzativa

In genere, lavora a supporto della direzione aziendale. Nello svolgimento del suo lavoro, interagisce con le diverse aree aziendali, da cui acquisisce dati e da cui può recepire esigenze informative e conoscitive.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2631 – Economisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.3.1 - Specialisti in scienze economiche

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

702 - Attività di consulenza gestionale

### COMPETENZA

Effettuare l'acquisizione di dati e informazioni relative al business aziendale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Basi di dati  
Data Warehousing e Business Intelligence  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di progettazione dei database  
Sistemi informativi in ambito aziendale

#### Abilità

Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database  
Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence

**COMPETENZA**

Effettuare l'analisi statistica di dati e informazioni relative al business aziendale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Data mining  
Elementi di Data Warehousing e Business Intelligence  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di organizzazione aziendale  
Sistemi informativi in ambito aziendale  
Statistica descrittiva  
Statistica inferenziale  
Tecniche di elaborazione dei dati

**Abilità**

Applicare modelli di analisi multivariata  
Applicare tecniche di analisi database  
Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati  
Utilizzare strumenti di data mining  
Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence  
Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati in un data warehouse  
Utilizzare strumenti OLAP

**COMPETENZA**

Effettuare la restituzione dei risultati dell'analisi di dati e informazioni relative al business aziendale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di economia aziendale  
Elementi di organizzazione aziendale  
Statistica descrittiva  
Statistica inferenziale  
Strategie di business

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione orale  
Applicare tecniche di presentazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Utilizzare modelli standard per redigere report analisi dati  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare strumenti di reporting

## 24.16 AREA TEAM LEADER PER GRANDI EVENTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Area team leader grandi eventi ha la responsabilità di gestire l'area di sua competenza (ad esempio padiglione o quartiere) garantendo che la stessa sia presidiata dal punto di vista dei servizi operativi erogati dall'organizzatore dell'evento. Verifica il rispetto degli standard di servizi erogati da terzi a favore dell'organizzatore dell'evento. Offre supporto ai partecipanti e monitora la soddisfazione dei partecipanti/clienti/visitatori. Interviene con misure di riallineamento delle operazioni di servizio quando gli standard non sono rispettati e quando il partecipante non è soddisfatto. Può supervisionare e coordinare le operazioni di approvvigionamento e set up (carico, scarico, pulizie, allestimento e disallestimento) visionando l'applicazione delle norme sulla sicurezza e l'applicazione degli standard e dei manuali operativi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività all'interno di ambienti e contesti organizzativi complessi (ad esempio aeroporti, hub logistici, stadi, fiere, villaggi turistici, società di organizzazione di grandi eventi) e che richiedono frequenti contatti con il pubblico.

#### Collocazione organizzativa

Nell'esercizio della sua attività opera sia direttamente che attraverso il supporto ed il coordinamento degli operatori di competenza dei diversi servizi. S'interfaccia con il proprio responsabile e con la centrale operativa per il presidio della propria area e per la richiesta degli interventi che si rendono necessari.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3332 – Organizzatori di conferenze e di eventi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed eventi culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

823 - Organizzazione di convegni e fiere

### COMPETENZA

Gestire le situazioni di emergenza

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Norme di primo soccorso  
Procedure per le situazioni di emergenza  
Tecniche di comunicazione in emergenza

#### Abilità

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
Applicare tecniche di primo intervento in emergenza  
Utilizzare tecniche di comunicazione

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

### COMPETENZA

Coordinare le attività d'accoglienza

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Dispositivi di protezione degli ambienti  
Elementi di project management  
Lingua straniera (C1-C2)  
Metodologie e tecniche di controllo e monitoraggio delle attività  
Metodologie e tecniche di valutazione delle operazioni di accoglienza  
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Norme di primo soccorso  
Teoria dell'organizzazione (coordinamento di gruppi e gestione delle relazioni)

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di allestimento degli spazi per l'accoglienza  
Applicare tecniche di gestione degli spazi e della strumentazione  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Applicare tecniche di valutazione delle attività  
Curare le relazioni con i responsabili dei diversi ambiti  
Garantire le operazioni di apertura, chiusura e allestimento degli spazi per l'accoglienza  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe  
Valutare la funzionalità e l'efficacia delle strutture espositive o informative

### COMPETENZA

Gestire lo spazio di accoglienza

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Metodologie e tecniche di controllo delle operazioni di accoglienza  
Nozioni di qualità del servizio  
Organizzazione funzionale del servizio  
Principi di customer satisfaction  
Procedure di manutenzione di materiali, spazi e strutture

#### Abilità

Applicare procedure di accesso dei visitatori  
Applicare tecniche di allestimento degli spazi per l'accoglienza  
Applicare tecniche di esposizione dei materiali promozionali e informativi  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria delle postazioni e della strumentazione dedicata alle operazioni accoglienza  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

## 24.17 ART DIRECTOR

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Art Director lavora all'ideazione dei messaggi pubblicitari, con specifico riferimento alle sue componenti visive, grafiche e formali, qualsiasi mezzo la comunicazione utilizzi: televisione, stampa, affissioni, web, ecc. Si occupa della forma che le idee prendono sul piano visivo, seguendo la realizzazione di fotografie e illustrazioni, così come l'impaginazione dell'annuncio stampa. Cura gli aspetti visivi di uno spot TV, seguendone la produzione e la postproduzione (montaggio, impaginazione di scritte, ecc). Progetta l'impaginazione di testi e immagini in strumenti di comunicazione come brochure e pieghevoli. Lavora in strettissima collaborazione con il Copy writer che si occupa invece della parte testuale della campagna pubblicitaria. Il loro lavoro è così strettamente correlato, che non si può prescindere dall'apporto creativo di nessuno dei due, tanto che nel mondo pubblicitario ci si riferisce a Copy e Art come a una "coppia creativa".

### ELEMENTI DI CONTESTO

**Ambito di riferimento**

Lavora in agenzie di pubblicità.

**Collocazione organizzativa**

La collocazione è conseguente alla struttura organizzativa dell'agenzia; in genere l'Art Director lavora alle dipendenze del Direttore creativo.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 6**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

2659 – Specialisti in discipline artistico-espressive non classificati altrove

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

2.5.5.2 - Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione della produzione di parti visive della campagna pubblicitaria

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di grafica pubblicitaria  
 Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
 Tecniche di animazione multimediale  
 Tecniche di fotolito  
 Tecniche di impaginazione  
 Tecniche di rilegatura  
 Tecniche di ripresa video  
 Tecniche di stampa  
 Tecnologie per la comunicazione

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici  
 Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti video  
 Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

**COMPETENZA**

Ideare gli elementi visivi di una campagna pubblicitaria

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Arti visive  
Elementi di disegno  
Elementi di fotografia  
Elementi di grafica pubblicitaria  
Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria  
Tecnica del linguaggio cinematografico  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecnologie per la comunicazione

**Abilità**

Applicare tecniche di disegno  
Applicare tecniche di grafica pubblicitaria  
Applicare tecniche di ideazione pubblicitaria  
Applicare tecniche di impaginazione  
Applicare tecniche di photoediting  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
Utilizzare software grafica vettoriale  
Utilizzare software grafica-impaginazione

## 24.18 COMUNICATORE DEL WELFARE TERRITORIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Comunicatore del welfare territoriale è un profilo professionale emergente nel mondo della comunicazione. Le sue attività sono volte alla creazione di un piano di comunicazione dei servizi sociali che assicuri una compiuta conoscenza del sistema integrato, degli interventi e dei servizi sociali sul territorio, e a individuare le forme organizzative e gli strumenti appropriati per l'attivazione e la gestione del piano di comunicazione a livello territoriale. Il Comunicatore del welfare può svolgere la propria attività sia per il settore pubblico che per il privato. Nel caso in cui svolga la propria attività per il settore pubblico il territorio di riferimento può essere circoscritto a Comuni o nei Comuni di grandi dimensioni a Circostrizioni. Nel caso in cui svolga la propria attività per il settore privato, esercita le proprie funzioni per conto di: coordinamenti di strutture del terzo settore, cooperative sociali, associazioni di volontariato, ecc.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può svolgere la propria attività sia per il settore pubblico che per il privato: nella Pubblica Amministrazione nel settore comunicazione, in strutture private del terzo settore all'interno di coordinamenti di cooperative, associazioni di volontariato, ONG, ecc.

#### Collocazione organizzativa

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2432 – Specialisti delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

7021 - Pubbliche relazioni e comunicazione

### COMPETENZA

Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione da parte dei servizi del Welfare territoriale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di Amministrazione Pubblica  
 Elementi di comunicazione d'impresa  
 Elementi di comunicazione interna  
 Elementi di comunicazione pubblica  
 Elementi di marketing sociale  
 Elementi di organizzazione di impresa sociale  
 Marketing territoriale  
 Normativa sull'informazione  
 Rete territoriale dei servizi sociali

#### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
 Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
 Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
 Applicare tecniche di redazione documentale

## COMPETENZA

Effettuare la valutazione del piano di comunicazione

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di comunicazione pubblica  
Metodologie di valutazione di campagne di sensibilizzazione  
Normativa sull'informazione  
Processo del campaigning

### Abilità

Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi della ricerca sociale  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Applicare tecniche di valutazione piani di comunicazione

## COMPETENZA

Elaborare un piano di comunicazione di servizi del Welfare territoriale

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di Amministrazione Pubblica  
Elementi di budgeting  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing sociale  
Elementi di organizzazione di impresa sociale  
Elementi di teoria della comunicazione  
Normativa in materia di comunicazione pubblica  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Rete territoriale dei servizi sociali  
Tipologie di eventi per la comunicazione

### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Applicare tecniche ricerca sponsor

## COMPETENZA

Implementare un piano di comunicazione dei servizi del Welfare territoriale

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di Amministrazione Pubblica  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di funzionamento dei servizi alla persona sul territorio  
Elementi di teoria della comunicazione  
Normativa sull'informazione  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Rete territoriale dei servizi sociali  
Strategie di lobbying  
Strumenti di comunicazione interna  
Tipologie di eventi per la comunicazione

### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di redazione documentale



## 24.19 COPY WRITER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Copy writer cura l'ideazione dei messaggi pubblicitari, con specifico riferimento alle componenti scritte e/o parlate, qualunque sia il mezzo utilizzato dalla comunicazione: radio, TV, stampa, affissioni, web, ecc. Deve possedere buona capacità di sintesi e di invenzione testuale e verbale, ed essere in grado di giocare con concetti e parole, per tradurre in forma originale e coerente con l'immagine la promessa pubblicitaria. Deve avere ottima conoscenza della lingua e della sintassi, in quanto responsabile della stesura dei testi degli annunci, di brochure e pieghevoli informativi. Normalmente cura l'intera "colonna sonora" di uno spot radio o TV. Lavora in strettissima collaborazione con l'Art director che si occupa invece della parte visiva della campagna pubblicitaria. Il loro lavoro è così strettamente correlato, che non si può prescindere dall'apporto creativo di entrambi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in agenzie di pubblicità.

#### Collocazione organizzativa

La collocazione è conseguente alla struttura organizzativa dell'agenzia; in genere il Copy writer lavora alle dipendenze del Direttore creativo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2641 - Scrittori ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.1 - Scrittori e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione della produzione di elementi audio di una campagna pubblicitaria

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di dizione  
Generi musicali  
Tecniche di animazione multimediale  
Tecniche di registrazione audio  
Tecniche di ripresa video  
Tecnologie di sonorizzazione

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione conformità audio  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione della produzione di elementi testuali di una campagna pubblicitaria

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Tecniche di impaginazione  
Tecniche di stampa

**Abilità**

Applicare modalità di rilevazione conformità impaginati  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

**COMPETENZA**

Ideare testi pubblicitari

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Arti visive  
Elementi di linguistica  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria  
Scrittura creativa  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Tecnica del linguaggio cinematografico  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecnologie per la comunicazione

**Abilità**

Applicare tecniche di ideazione pubblicitaria  
Applicare tecniche di sceneggiatura  
Applicare tecniche di scrittura pubblicitaria  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo

## 24.20 ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area commerciale è il responsabile della definizione e dell'attuazione delle politiche commerciali dell'azienda. Le sue attività sono, da una parte, rivolte a definire, qualificare, specificare le strategie commerciali dell'azienda e ad individuare le azioni più adatte a raggiungerli, dall'altra ad organizzare e gestire le risorse assegnategli per il conseguimento dei budget stabiliti, in particolare organizzando e coordinando la forza di vendita ed intervenendo nei casi più importanti direttamente nella trattativa col cliente o nella stipula di accordi commerciali. Tra i suoi obiettivi, per esempio, quello di entrare in un nuovo mercato o quello di aumentare la quota di penetrazione di un mercato.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è generalmente la direzione commerciale dell'impresa. Il processo di lavoro in cui opera è quindi la commercializzazione e vendita di prodotti/servizi.

#### Collocazione organizzativa

Interagisce con la funzione marketing per l'analisi dei mercati di riferimento, per la configurazione dell'offerta di prodotti, per la definizione della politica di prezzo e l'identificazione dei canali distributivi, per coordinare le operazioni di lancio del prodotto e per valutare l'andamento di mercato del prodotto. Interagisce con la direzione tecnica per quanto riguarda gli aspetti commerciali del prodotto/servizio in fase di progettazione e modifica. Egli inoltre interagisce con la direzione aziendale per concordare la strategia commerciale ed il budget della direzione commerciale; infine, interagisce con le risorse umane addette alla vendita. L'ampiezza e la vastità delle attività da presidiare dipendono dalle caratteristiche dimensionali, organizzative, di prodotto e di mercato dell'impresa per cui opera: può trattarsi del responsabile della strategia commerciale di una impresa nazionale come di un capo area che gestisce la politica commerciale di una specifica area geografica di una impresa multinazionale. Il tratto comune è la direzione e gestione dei processi di vendita coordinando uomini (siano essi agenti, rappresentanti, venditori diretti, che la rete di supporto da lui dipendente: capi distretto, capi area e capi zona) e mezzi dedicati allo scopo, con un forte orientamento ai risultati, dai quali molto spesso dipende la sua retribuzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1221 - Dirigenti nei servizi di vendita e commercializzazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.3 - Direttori e dirigenti del dipartimento vendite e commercializzazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento della forza di vendita

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di contrattualistica  
Elementi di diritto commerciale  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Sistema distributivo  
Stili di leadership  
Tecniche di Team Building  
Tecniche di vendita

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di time management  
Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi strategica del mercato di un'organizzazione

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Marketing strategico  
Principi di customer care

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi andamento vendite  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato

### COMPETENZA

Pianificare la politica commerciale aziendale

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di project management  
Marketing operativo  
Sistema distributivo  
Tecniche di approvvigionamento prodotti  
Tecniche di business definition

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi redditività economica  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di pricing  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

### COMPETENZA

Realizzare il controllo dell'implementazione del piano commerciale aziendale

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di tecnica commerciale  
Tecniche di project management

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di verifica piani commerciali  
Applicare procedure di monitoraggio punti vendita  
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di budgeting  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di time management  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Stipulare accordi commerciali

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica  
Elementi di diritto commerciale  
Principi di customer care  
Sistema distributivo  
Strategie di gestione del colloquio di vendita  
Tecniche di definizione prezzi - pricing

**Abilità**

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare modalità di stesura di offerte commerciali  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di valutazione di offerte

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 24.21 ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area marketing coordina e controlla tutte le attività di marketing di un'azienda: mette a punto i piani marketing per lo sviluppo dei prodotti; gestisce le leve di marketing mix, studia l'evoluzione delle variabili di mercato; coordina e controlla le azioni di promozione e comunicazione dei prodotti e il lavoro dei collaboratori interni ed esterni. L'Esperto gestione area marketing dirige l'area aziendale marketing e mette a punto con la direzione commerciale le strategie di vendita; determina le linee guida di promozione, di pubblicità e corporate image dell'azienda e propone la promozione/comunicazione dei prodotti su canali ad hoc (cataloghi, fiere, pubblicità). La sua attività strategica prevede la collaborazione e il confronto con il management di altre funzioni: Direttore commerciale, Brand manager, Product manager, Responsabile ricerca e sviluppo, Responsabile rete di vendita.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno aziende medio-grandi che producono beni e/o servizi spesso destinati al consumatore finale. Con le dovute specializzazioni, può operare all'interno di altre organizzazioni come associazioni, enti o pubbliche amministrazioni.

#### Collocazione organizzativa

Opera nella direzione marketing di imprese di medie e grandi dimensioni impegnate nella produzione di prodotti di largo consumo oppure in agenzie specializzate in marketing. Questo profilo professionale coordina i settori vendite, pubblicità e pubbliche relazioni e interagisce con le aree a monte (produzione e progettazione), gestendo le quattro "leve" del marketing (prodotto, prezzo, pubblicità e punto vendita).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1221 - Dirigenti nei servizi di vendita e commercializzazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.3 - Direttori e dirigenti del dipartimento vendite e commercializzazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare il controllo dell'implementazione del piano di marketing

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di project management  
Marketing operativo  
Marketing strategico

#### Abilità

Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Effettuare l'analisi strategica del mercato di un'organizzazione

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Marketing strategico  
Principi di customer care

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi andamento vendite  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato

**COMPETENZA**

Effettuare la definizione del posizionamento aziendale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di statistica  
Marketing operativo  
Marketing strategico  
Sistema distributivo  
Strategie di vendita

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Predisporre il piano marketing e le leve del brand mix

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

E-marketing  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di Customer Relationship Management  
Marketing operativo  
Sistema distributivo  
Strategie di vendita

**Abilità**

Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di marketing mix  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 24.22 ESPERTO GESTIONE AREA VENDITE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area vendite è responsabile della definizione e attuazione delle azioni di vendita previste in base agli obiettivi strategici e commerciali stabiliti dalla direzione dell'impresa, attraverso una forza vendita a lui assegnata. La sua finalità principale è quella di tradurre, declinare gli obiettivi commerciali di budget dell'impresa in obiettivi di vendita (tempi, modi e risultati) relativi al suo territorio/area di competenza. In particolare si occupa da una parte di realizzare, nel suo ambito territoriale e di responsabilità, gli obiettivi di vendita dell'impresa, programmando le azioni più adatte a raggiungerli; dall'altra di organizzare e coordinare la forza vendita, fornendo strumenti e dati di supporto. Può anche eventualmente intervenire direttamente nel processo di vendita con clienti/circostanze critici o importanti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Esperto gestione area vendite opera generalmente nel contesto della direzione commerciale di imprese medio grandi, in quanto nel caso in cui le dimensioni dell'azienda siano ridotte il suo operato è assimilato direttamente al Direttore commerciale stesso. Il processo di lavoro in cui interviene principalmente è quindi la gestione della vendita di prodotti/servizi.

#### Collocazione organizzativa

Si riferisce gerarchicamente al Direttore commerciale o marketing o generale a seconda del tipo di organizzazione del lavoro dell'azienda; si interfaccia con la direzione commerciale per prendere atto degli obiettivi commerciali stabiliti e le direttive dell'azienda in modo da saperne declinare la attuazione in piani operativi, azioni, sviluppi di vendita; si relaziona inoltre con il la funzione marketing per la definizione delle strategie di vendita, i canali distributivi, i prezzi, ecc. Infine interagisce direttamente, coordinandole, con le risorse umane addette alla vendita a più livelli. L'ampiezza e la vastità delle attività da presidiare dipendono dalle caratteristiche dimensionali, organizzative, di prodotto e di mercato dell'impresa per cui opera. Il tratto comune è la direzione dei processi di vendita coordinando uomini (siano essi a-genti, rappresentanti, venditori diretti, che la rete di supporto da lui dipendente: capi distretto, capi area e capi zona) e mezzi dedicati allo scopo, con forte orientamento ai risultati, dai quali molto spesso dipende parte della sua retribuzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1221 - Dirigenti nei servizi di vendita e commercializzazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.3 - Direttori e dirigenti del dipartimento vendite e commercializzazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare il controllo del piano delle vendite

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di budgeting  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di marketing  
Principi di customer care  
Strategie di vendita

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di time management  
Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita



**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento della forza di vendita

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica  
 Elementi di diritto commerciale  
 Elementi di gestione delle risorse umane  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Sistema distributivo  
 Stili di leadership  
 Tecniche di Team Building  
 Tecniche di vendita

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
 Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
 Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di time management  
 Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita

**COMPETENZA**

Effettuare la declinazione degli obiettivi commerciali in obiettivi di vendita

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
 Elementi di contrattualistica  
 Elementi di diritto commerciale  
 Elementi di marketing  
 Elementi di merceologia  
 Elementi di tecnica commerciale  
 Marketing operativo  
 Sistema distributivo  
 Strategie di vendita  
 Tecniche di pianificazione della vendita

**Abilità**

Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
 Applicare procedure di pianificazione operativa  
 Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
 Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di marketing operativo  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
 Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
 Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione aziendale  
 Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 24.23 ESPERTO ANALISI DI MERCATO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto analisi di mercato analizza le caratteristiche, la struttura e le dinamiche evolutive del mercato, al fine di valutare le potenzialità del prodotto/servizio, la soddisfazione dei clienti, la definizione del prezzo, la segmentazione della domanda, la definizione e il controllo del posizionamento, gli effetti delle campagne pubblicitarie. L'Esperto analisi di mercato progetta analisi quantitative e qualitative per la conoscenza del mercato e delle sue dinamiche di sviluppo, raccordandosi con il cliente (interno o esterno) nella definizione degli obiettivi; definisce l'impianto metodologico della ricerca, con particolare attenzione alla definizione del campione e alle modalità di selezione delle unità di rilevazione; effettua test di coerenza e operazioni di codifica degli strumenti di indagine; acquisisce e analizza i flussi informativi da fonti primarie e secondarie; coordina e supervisiona le attività di rilevazione e di raccolta delle informazioni; analizza e interpreta i dati raccolti; predispone report di analisi per la restituzione delle informazioni al cliente (interno o esterno); propone diagnosi, consulenze e attività di follow up e approfondimento.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno di istituti di ricerche di mercato e sondaggi di opinione o all'interno di aziende di dimensioni medio grandi che possiedono un ufficio studi (in genere a supporto dell'attività di marketing).

#### Collocazione organizzativa

La collocazione organizzativa è strettamente funzionale alla struttura e alle dimensioni dell'azienda. Infatti, può occuparsi di alcune fasi del processo di ricerca (trasversale) o dell'intero processo di lavoro (verticale). Si rapporta con il cliente (interno ed esterno), da cui acquisisce le richieste e a cui restituisce i risultati. Nel caso di indagini sul campo (di natura quantitativa o qualitativa) si relaziona con i Rilevatori, che supervisiona occupandosi della loro formazione e garantendo il rispetto del rigore metodologico durante la fase di rilevazione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2431 – Specialisti della pubblicità e del marketing

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

732 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di una ricerca di mercato

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di psicologia sociale  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Fonti statistiche e amministrative  
Metodologie della ricerca qualitativa  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Tecniche di analisi della segmentazione della clientela

#### Abilità

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di costruzione di questionari di indagine  
Applicare tecniche di disegno campionario  
Applicare tecniche di intervista di mercato  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di progettazione  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Utilizzare software gestione di database

**COMPETENZA**

Effettuare la definizione del campione per la realizzazione di una ricerca di mercato

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Metodologie della ricerca quantitativa  
Statistica inferenziale  
Tecniche di campionamento  
Tecniche di rilevazione dei dati

**Abilità**

Applicare criteri di scelta delle unità di rilevazione  
Applicare tecniche di disegno campionario

**COMPETENZA**

Effettuare la messa a punto degli strumenti per la rilevazione/raccolta dei dati per indagini di mercato

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di progettazione dei database  
Procedure di archiviazione dati  
Statistica inferenziale  
Tecniche di misura degli scostamenti  
Tecniche di rilevazione dei dati  
Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)

**Abilità**

Applicare procedure di codifica dei questionari  
Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati  
Applicare tecniche di analisi database  
Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)  
Utilizzare software gestione di database  
Utilizzare software per l'informatizzazione dei questionari di indagine  
Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati  
Utilizzare strumenti di supporto informatico ad una attività di call center

**COMPETENZA**

Effettuare l'analisi di dati per ricerche di mercato

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Metodologie della ricerca qualitativa  
Statistica descrittiva

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di analisi qualitativa  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato  
Utilizzare software analisi ed elaborazione qualitativa dei dati  
Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati

**COMPETENZA**

Effettuare la restituzione al cliente (interno/esterno) dei risultati di una ricerca di mercato

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Utilizzare tecniche di comunicazione orale  
Applicare tecniche di presentazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali



695

## 24.24 ESPERTO DI FUND RAISING

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto di fund raising assicura flussi di finanziamento per il raggiungimento della mission delle organizzazioni non profit e/o per la realizzazione di progetti specifici. Predisporre, raccordandosi con il management dell'organizzazione, il programma di fund raising, definendo obiettivi e orizzonte temporale, selezionando gli strumenti da attivare e predisponendo il budget necessario alla realizzazione dell'attività di fund raising; ricerca e sviluppa i donatori, utilizzando gli strumenti più adatti e curando personalmente le relazioni con i donatori "chiave"; gestisce le risorse umane impegnate nel programma di fund raising, occupandosi della selezione, della formazione e del coordinamento del personale retribuito e non; effettua, infine, il monitoraggio del programma di fund raising, garantendo che l'attività di raccolta venga svolta nel rispetto della normativa vigente e che i fondi siano utilizzati coerentemente con quanto dichiarato durante la fase di progettazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora per conto di organizzazioni no profit che tendono a concentrarsi nei seguenti settori di attività economica: assistenza sociale, cooperazione e solidarietà internazionale e attività sanitarie.

#### Collocazione organizzativa

Si rapporta con il management dell'ONP, con il personale impegnato nell'attività di raccolta, con le aziende specializzate a cui spesso vengono affidati alcuni servizi per ottimizzare l'attività di raccolta e, soprattutto, con i donatori. In particolare, si occupa personalmente di tenere le relazioni e i rapporti con i grandi donatori e con i rappresentanti delle istituzioni.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2432 – Specialisti delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

949 - Attività di altre organizzazioni associative

### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio del programma di fund raising

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Diritto del fund raising

Principi e metodi del controllo di gestione

#### Abilità

Applicare procedure di rendicontazione finanziaria

Applicare tecniche di controllo di gestione

Applicare tecniche di redazione documentale

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione delle risorse umane impegnate nel programma di fund raising

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
Metodi e strumenti per la selezione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di selezione del personale

**COMPETENZA**

Effettuare la ricerca e lo sviluppo dei donatori

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Gestione dei Sistemi informativi  
Mercato dei donatori  
Normativa sui finanziamenti pubblici  
Tecniche di direct marketing  
Tipologie di eventi per la comunicazione

**Abilità**

Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di fund raising  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche ricerca sponsor  
Utilizzare software gestione di database

**COMPETENZA**

Predisporre il programma di fund raising

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Economia e gestione delle imprese  
Elementi di budgeting  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing sociale  
Mercato dei donatori  
Normativa delle organizzazioni no profit  
Processo del campaigning  
Tecniche di fund raising  
Valutazione economica dei progetti di investimento

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

## 24.25 ESPERTO DI MARKETING

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto di marketing è in grado di coordinare e controllare tutte le attività di marketing di un'azienda, dalla fase di analisi e progettazione strategica a quelle operative della pianificazione, dell'attuazione e della verifica dei piani di marketing.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora per aziende che producono beni e/o servizi, così come, con le dovute specializzazioni, per altre organizzazioni quali associazioni, enti, pubbliche amministrazioni, partiti politici, ecc.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2431 – Specialisti della pubblicità e del marketing

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

732 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione

### COMPETENZA

Effettuare il controllo dell'implementazione del piano di marketing

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di project management  
Marketing operativo  
Marketing strategico

#### Abilità

Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Effettuare l'analisi strategica del mercato di un'organizzazione

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Marketing strategico  
Principi di customer care

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi andamento vendite  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato

**COMPETENZA**

Effettuare la definizione del posizionamento aziendale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di statistica  
Marketing operativo  
Marketing strategico  
Sistema distributivo  
Strategie di vendita

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale

**COMPETENZA**

Predisporre il piano marketing e le leve del brand mix

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

E-marketing  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di Customer Relationship Management  
Marketing operativo  
Sistema distributivo  
Strategie di vendita

**Abilità**

Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di marketing mix  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 24.26 ESPERTO PUBBLICHE RELAZIONI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto pubbliche relazioni cura l'immagine aziendale e progetta e realizza piani e attività di comunicazione destinati a pubblici interni (dipendenti, collaboratori, commerciali, ecc.) ed esterni all'azienda (clienti, fornitori, collettività, media, ecc.).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in aziende di medio-grandi dimensioni, organizzazioni imprenditoriali, Pubblica Amministrazione locale e centrale, organizzazioni non profit, imprese di comunicazione, e, più in specifico, in imprese di pubbliche relazioni.

#### Collocazione organizzativa

Quando lavora in organizzazioni complesse può essere in staff alla presidenza oppure inserito nella direzione relazioni esterne, direzione relazioni istituzionali, area comunicazione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2432 – Specialisti delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

7021 - Pubbliche relazioni e comunicazione

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dell'immagine del cliente

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing  
Elementi di sociologia  
Elementi di statistica  
Inglese  
Metodologia della ricerca sociale

#### Abilità

Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione  
Applicare tecniche di analisi di bilanci aziendali  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Utilizzare software foglio elettronico

### COMPETENZA

Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del cliente

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing

#### Abilità

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di redazione documentale





700

**COMPETENZA**

Elaborare un piano di comunicazione di un'organizzazione

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Comunicazione multimediale  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione interna  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing  
Mercato pubblicitario  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

**COMPETENZA**

Predisporre testi per la comunicazione di un'organizzazione

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di giornalismo  
Inglese scritto  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Tecnologie per l'informazione

**Abilità**

Applicare modalità di verifica delle informazioni  
Applicare tecniche di correzione bozze  
Applicare tecniche di editing  
Applicare tecniche di impaginazione  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche di scrittura

**COMPETENZA**

Progettare un evento di comunicazione

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi di economia della cultura  
Elementi di marketing  
Inglese  
Normativa dei beni e delle attività culturali  
Normativa dello spettacolo  
Normativa sugli eventi sportivi  
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici  
Tipologie di eventi per la comunicazione

**Abilità**

Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Predisporre l'attività di comunicazione di un evento

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di comunicazione  
Elementi di marketing  
Media per la comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di analisi e segmentazione del target  
Tecniche di media planning tendenze grafiche

**Abilità**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
applicare tecniche di marketing strategico  
Applicare tecniche di media planning  
Utilizzare un linguaggio grafico all'avanguardia



701

## 24.27 FUNZIONARIO STATISTICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Funzionario statistico garantisce all'amministrazione il supporto informativo e conoscitivo sui fenomeni demografici, economici e sociali relativi all'ambito territoriale di riferimento. Promuove e progetta, negli ambiti di interesse del proprio ente e nel rispetto degli obblighi istituzionali, studi, indagini e informazioni statistiche. Ne cura la realizzazione, predisponendo gli strumenti di rilevazione garantendo il rispetto del rigore metodologico nella raccolta/rilevazione dei dati. Elabora dati e produce statistiche, occupandosi della loro diffusione e garantendone la fruibilità.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno degli enti locali (Regioni, Province e, soprattutto, Comuni) e delle amministrazioni centrali.

#### Collocazione organizzativa

La collocazione organizzativa della Funzionario statistico dipende in maniera rilevante dalla collocazione del settore nell'ambito dell'organigramma dell'Amministrazione. Se la funzione è inserita in un organo di staff, il Funzionario statistico si relaziona direttamente con il vertice "politico", da cui recepisce gli input per la realizzazione della sua attività e con le altre aree dell'Amministrazione, da cui recepisce le esigenze informative e conoscitive. Nel caso in cui l'ente faccia parte del Sistan, il funzionario si relaziona con l'Istat e con gli uffici Sistan degli altri enti pubblici. Il Funzionario statistico, infine, può relazionarsi con la comunità professionale di riferimento (università, istituti di ricerca, ecc.), soprattutto nel caso in cui l'ente di appartenenza promuova o partecipi a progetti e indagini di ricerca a livello locale, nazionale e internazionale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2120 – Matematici, attuari e statistici

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.1.1.3 - Matematici, statistici e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

841 - Amministrazione pubblica: amministrazione generale, economica e sociale

### COMPETENZA

Effettuare la messa a punto degli strumenti per la rilevazione/raccolta dei dati per indagini statistiche

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di progettazione dei database  
 Fonti statistiche e amministrative  
 Funzionamento della Pubblica Amministrazione in Italia  
 Norme sul Sistema Statistico Nazionale  
 Procedure di archiviazione dati  
 Statistica inferenziale  
 Tecniche di misura degli scostamenti  
 Tecniche di rilevazione dei dati  
 Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)

#### Abilità

Applicare procedure di codifica dei questionari  
 Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati  
 Applicare tecniche di analisi database  
 Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)  
 Utilizzare software gestione di database  
 Utilizzare software per l'informatizzazione dei questionari di indagine  
 Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati

**COMPETENZA**

Effettuare la progettazione di indagini statistiche

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di diritto amministrativo  
 Elementi di economia  
 Elementi di sociologia  
 Fonti statistiche e amministrative  
 Funzionamento della Pubblica Amministrazione in Italia  
 Metodologie della ricerca quantitativa  
 Metodologie per le indagini socio-demografiche  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Norme sul Sistema Statistico Nazionale  
 Statistica descrittiva  
 Statistica inferenziale  
 Tecniche di costruzione di questionari per indagini campionarie

**Abilità**

Applicare procedure per la realizzazione di indagini nell'ambito del Sistan  
 Applicare tecniche di costruzione di questionari di indagine  
 Applicare tecniche di disegno campionario  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di progettazione  
 Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
 Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
 Applicare tecniche di ricerca documentale

**COMPETENZA**

Predisporre elaborati e informazioni statistiche

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di progettazione dei database  
 Metodologie della ricerca quantitativa  
 Statistica descrittiva  
 Statistica inferenziale  
 Tecniche di ponderazione

**Abilità**

Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati  
 Applicare tecniche di analisi database  
 Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
 Applicare tecniche di redazione di report  
 Applicare tecniche di ricerca ed estrazione di informazioni  
 Utilizzare software analisi ed elaborazione statistica dei dati  
 Utilizzare software foglio elettronico  
 Utilizzare software GIS (sistemi informativi geografici)  
 Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati

## 24.28 GRAFICO PUBBLICITARIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Grafico pubblicitario si occupa della progettazione e realizzazione grafica di marchi (o logotipi), di immagine coordinata (biglietti da visita, carta da lettere, busta, modulistica varia), di packaging (veste grafica dei prodotti, etichette, confezioni, imballaggi), di progettazione editoriale (impaginazione di cataloghi, giornali, riviste, depliant...), di manifesti e pubblicità sui punti vendita.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova occupazione presso studi grafici, tipografie, agenzie di pubblicità, case editrici.

#### Collocazione organizzativa

La collocazione è strettamente funzionale alla struttura organizzativa dell'azienda in cui è inserito; in genere lavora in team, nello specifico è spesso affiancato da illustratori o fotografi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2166 – Grafici e progettisti multimediali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.1 - Grafici, disegnatori e allestitori di scena

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione della produzione di prodotti grafici

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Tecniche di fotolito  
Tecniche di impaginazione  
Tecniche di rilegatura  
Tecniche di stampa

#### Abilità

Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici  
Applicare procedure di controllo qualità  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

**COMPETENZA**

Ideare un progetto grafico

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Carta e cartoni  
 Codice di autodisciplina pubblicitario  
 Elementi di colorimetria  
 Elementi di comunicazione visiva  
 Elementi di disegno  
 Elementi di fotografia  
 Elementi di grafica pubblicitaria  
 Elementi di psicologia della comunicazione  
 Grafica del prodotto editoriale  
 Tecniche di fotolito  
 Tecniche di rilegatura  
 Tecniche di stampa

**Abilità**

Applicare tecniche di computer grafica  
 Applicare tecniche di consultazione banche dati fotografiche  
 Applicare tecniche di disegno  
 Applicare tecniche di impaginazione  
 Applicare tecniche di photoediting  
 Applicare tecniche di progettazione grafica  
 Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
 Utilizzare software grafica vettoriale  
 Utilizzare software grafica-impaginazione

**COMPETENZA**

Realizzare un progetto grafico esecutivo

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Carta e cartoni  
 Elementi di colorimetria  
 Elementi di comunicazione visiva  
 Elementi di disegno  
 Elementi di fotografia  
 Elementi di grafica pubblicitaria  
 Grafica del prodotto editoriale  
 Tecniche di fotolito  
 Tecniche di rilegatura  
 Tecniche di stampa

**Abilità**

Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti grafici  
 Applicare tecniche di computer grafica  
 Applicare tecniche di disegno  
 Applicare tecniche di impaginazione  
 Applicare tecniche di photoediting  
 Utilizzare software elaborazione e ritocco immagini  
 Utilizzare software grafica vettoriale  
 Utilizzare software grafica-impaginazione

## 24.29 HOSTESS CONGRESSUALE E FIERISTICA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Hostess congressuale e fieristica si occupa di fornire assistenza ai congressisti o ai visitatori durante l'intero svolgimento dell'evento. Si occupa di ricevere ed identificare i congressisti o i visitatori, fornendo informazioni e materiale sulla manifestazione. La professione la mette a diretto contatto col visitatore/congressista, svolge quindi una funzione importante e delicata per la quale sono richieste doti comunicative, conoscenze linguistiche, buona presenza e una sicura conoscenza dell'organizzazione e del contenuto dell'evento. Inoltre deve conoscere gli aspetti logistici per il trasferimento dei partecipanti verso il luogo dove si svolge la manifestazione (e viceversa) e le opportunità dalla città.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività per agenzie specializzate nei servizi alle imprese in diversi ambiti (sport, cultura, spettacolo, formazione, turismo, ecc.).

#### Collocazione organizzativa

Lavora a diretto contatto con i visitatori della manifestazione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4229 – Personale addetto all'informazione della clientela non classificato altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.3.1 - Hostess, steward e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

823 - Organizzazione di convegni e fiere

### COMPETENZA

Effettuare assistenza ai congressisti durante lo svolgimento del convegno/congresso

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)  
Elementi di customer care  
Lingua straniera  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer satisfaction  
Processi organizzativi di convegni  
Processi organizzativi di eventi  
Tipologie di location per convegni

#### Abilità

Applicare procedure per la predisposizione di voucher  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

**COMPETENZA**

Effettuare l'accoglienza dei visitatori o dei congressisti

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)  
Elementi di customer care  
Lingua straniera  
Nozioni di qualità del servizio  
Organizzazione reception  
Principi di customer satisfaction  
Processi organizzativi di convegni  
Processi organizzativi di fiere  
Tipologie di location per convegni

**Abilità**

Applicare procedure di identificazione e registrazione  
Applicare procedure di registrazione e deposito bagagli/vegiario  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Gestire le attività di informazione e promozionali

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di marketing dei servizi ricettivi  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Risorse e opportunità del territorio  
Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti

**Abilità**

Applicare tecniche di vendita  
Consigliare cliente  
Fornire informazioni  
Gestire rapporti e relazioni  
Interpretare le richieste del cliente  
Proporre servizi al cliente  
Utilizzare sistemi informatici  
Utilizzare tecniche di comunicazione con utenza  
Valorizzare territorio

**COMPETENZA**

Somministrare strumenti di rilevazione della customer satisfaction

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Lingua straniera  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi di customer satisfaction

**Abilità**

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di conduzione interviste

## 24.30 INTERPRETE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'interprete si occupa della traduzione orale dall'italiano a una lingua straniera e viceversa di conversazioni, conferenze, trattative, discorsi. In genere si specializza in una lingua straniera e in uno specifico ambito disciplinare, essendo necessario avere dimestichezza con i contenuti e il linguaggio specifici della traduzione. Nell'ambito della professione, l'interpretariato di conferenza presenta in particolare un elevato grado di difficoltà.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può lavorare per aziende di import-export, mediatori d'affari, aziende produttrici di beni e servizi che interagiscono con i mercati esteri, enti pubblici nazionali e internazionali, enti congressuali e fieristici, oppure può trovare collocazione presso agenzie di traduzioni e interpretariato e strutture turistiche e alberghiere.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2643 – Traduttori, interpreti e altri linguisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.4.3 - Interpreti e traduttori a livello elevato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

743 - Traduzione e interpretariato

### COMPETENZA

Effettuare una traduzione orale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Cultura, civiltà ed Istituzioni straniere  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di dizione  
Elementi di linguistica  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Lingua straniera  
Procedimenti traduttivi  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Teoria della traduzione  
Terminologia e linguaggi settoriali

#### Abilità

Applicare tecniche chuchotage  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali  
Applicare tecniche di intermediazione culturale  
Applicare tecniche di traduzione consecutiva

### COMPETENZA

Effettuare una traduzione simultanea

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Cultura, civiltà ed Istituzioni straniere  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di dizione  
Elementi di linguistica  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Lingua straniera  
Procedimenti traduttivi  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Teoria della traduzione  
Terminologia e linguaggi settoriali

#### Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali  
Applicare tecniche di intermediazione culturale  
Applicare tecniche di traduzione simultanea  
Utilizzare attrezzature per l'interpretariato (cabine, microfoni, ecc)



## 24.31 MEDIA PLANNER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Media planner è responsabile della scelta dei mezzi (stampa, radio, televisioni, cinema) da utilizzare nella realizzazione di una campagna di pubblicità. Si occupa anche della pianificazione delle "uscite", cioè della definizione dei calendari di diffusione di annunci, comunicati, spot, ecc. Nello svolgimento di queste attività deve tenere conto delle caratteristiche dei differenti mezzi, della loro diffusione, del numero e delle caratteristiche dei loro fruitori. Obiettivo del Media planner è quello di ottenere la massima copertura e la massima efficacia al minor costo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera nei centri media o in agenzie di pubblicità.

#### Collocazione organizzativa

La collocazione è strettamente funzionale alla struttura organizzativa e alla dimensione del centro. Può infatti occuparsi della campagna pubblicitaria su tutti i media oppure specializzarsi su un solo media. Nei centri piccoli si occupa anche di acquistare gli spazi pubblicitari (Buyer).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 – Agenti commerciali non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio di un media plan

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di statistica  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di media planning

#### Abilità

Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio  
Utilizzare software analisi della post- evaluation

### COMPETENZA

Effettuare la valutazione di un media plan

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di statistica  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di media planning

#### Abilità

Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Utilizzare software analisi della post- evaluation

## COMPETENZA

Predisporre un media plan

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di statistica  
Mercato pubblicitario  
Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria  
Scenario dei programmi radio-televisivi  
Scenario delle testate giornalistiche  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecnologie per la comunicazione

### Abilità

Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di media planning  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Utilizzare software analisi della pre- evaluation

## 24.32 OPERATORE GRANDI EVENTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore grandi eventi è addetto alla gestione dei servizi al visitatore e al partecipante dei grandi eventi (ad esempio infopoint, servizi di quartiere, venue, area). Supporta l'organizzatore nell'interfaccia con il visitatore/pubblico e con i partecipanti in genere offrendo specifici servizi a cui è addetto. Verifica che ogni prestazione erogata da terzi (imprese di pulizia, servizi di manutenzione ecc...) all'interno dell'area di propria competenza sia rispondente ai requisiti stabiliti e segnala ogni eventuale inadempienza o problematica al proprio responsabile o alla centrale operativa, richiedendo l'attivazione dei servizi che si rendono necessari. Può essere impegnato nell'esecuzione o nel coordinamento di un servizio (di front office o di back office) assicurando il rispetto delle istruzioni fornite e la soddisfazione del cliente.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge il proprio operato nell'ambito di grandi eventi con visitatori provenienti da diverse nazioni. E' il primo riferimento per i partecipanti (clienti, visitatori, Paesi) sulle aree (padiglioni, quartieri, ecc.) di sua competenza e per le operazioni necessarie all'erogazione dei servizi legati alla gestione dell'evento. Svolge la propria attività all'interno di ambienti e contesti organizzativi complessi (ad es. aeroporti, hub logistici, stadi, fiere, villaggi turistici, società di organizzazione di grandi eventi, ecc.) e che richiedono frequenti contatti con il pubblico.

#### Collocazione organizzativa

Nell'esercizio della sua attività fornisce supporto operativo ai responsabili delle aree (padiglioni, quartieri..) segnalando eventuali anomalie riscontrate, attivando eventualmente anche la Centrale Operativa per la risoluzione delle problematiche riscontrate. S'interfaccia con i partecipanti e con i referenti degli staff dei Paesi presenti per soddisfare le esigenze operative dell'Organizzatore dell'evento e dei Paesi/visitatori stessi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5111 – Assistenti di viaggio e steward

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.3.1 - Hostess, steward e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

823 - Organizzazione di convegni e fiere

### COMPETENZA

Gestire le situazioni di emergenza

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Norme di primo soccorso  
 Procedure per le situazioni di emergenza  
 Tecniche di comunicazione in emergenza

#### Abilità

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
 Applicare tecniche di primo intervento in emergenza  
 Utilizzare tecniche di comunicazione



711

### COMPETENZA

Gestire lo spazio di accoglienza

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Metodologie e tecniche di controllo delle operazioni di accoglienza  
Nozioni di qualità del servizio  
Organizzazione funzionale del servizio  
Principi di customer satisfaction  
Procedure di manutenzione di materiali, spazi e strutture

#### Abilità

Applicare procedure di accesso dei visitatori  
Applicare tecniche di allestimento degli spazi per l'accoglienza  
Applicare tecniche di esposizione dei materiali promozionali e informativi  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria delle postazioni e della strumentazione dedicata alle operazioni accoglienza  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

### COMPETENZA

Gestire le attività di informazione e promozionali

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di marketing dei servizi ricettivi  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Risorse e opportunità del territorio  
Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti

#### Abilità

Applicare tecniche di vendita  
Consigliare cliente  
Fornire informazioni  
Gestire rapporti e relazioni  
Interpretare le richieste del cliente  
Proporre servizi al cliente  
Utilizzare sistemi informatici  
Utilizzare tecniche di comunicazione con utenza  
Valorizzare territorio

### COMPETENZA

Effettuare l'accoglienza dei visitatori o dei congressisti

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)  
Elementi di customer care  
Lingua straniera  
Nozioni di qualità del servizio  
Organizzazione reception  
Principi di customer satisfaction  
Processi organizzativi di convegni  
Processi organizzativi di fiere  
Tipologie di location per convegni

#### Abilità

Applicare procedure di identificazione e registrazione  
Applicare procedure di registrazione e deposito bagagli/vegiario  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## 24.33 ORGANIZZATORE DI EVENTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Organizzatore di eventi si occupa della ideazione, organizzazione ed erogazione di eventi culturali, sportivi, sociali o di intrattenimento, quali serate a tema, cene di gala, sfilate, feste, seminari, viaggi incentive ecc. L'evento può essere commissionato da un'organizzazione per comunicare-pubblicizzare la sua immagine o il lancio di un prodotto o per incentivare il personale interno, oppure da un privato, per celebrare un compleanno, un matrimonio, ecc. Le competenze distintive dell'Organizzatore di eventi sono strettamente funzionali all'evoluzione del settore, che vede un moltiplicarsi delle forme di pubblicità, comunicazione e incontro. Da qui la necessità di fornire soluzioni innovative in grado di richiamare un qualificato e consistente numero di partecipanti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in agenzie di organizzazione eventi, comunicazione o pubblicità.

#### Collocazione organizzativa

In genere svolge la sua attività in piena autonomia, interfacciandosi con la committenza e coordinandosi con il team di tecnici d'agenzia.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3332 - Organizzatori di conferenze e di eventi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed eventi culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

823 - Organizzazione di convegni e fiere

### COMPETENZA

Predisporre l'attività di comunicazione di un evento

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione  
Elementi di marketing  
Media per la comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di analisi e segmentazione del target  
Tecniche di media planning  
Tendenze grafiche

#### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di marketing strategico  
Applicare tecniche di media planning  
Utilizzare un linguaggio grafico all'avanguardia

## COMPETENZA

Definire il concept di un evento

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Analisi costi/benefici  
 Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)  
 Elementi di marketing  
 Elementi di teoria della comunicazione  
 Normativa dei beni e delle attività culturali  
 Normativa dello spettacolo  
 Normativa sugli eventi sportivi  
 Normativa sui congressi e sui viaggi incentive  
 Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici  
 Terminologia specifica in lingua straniera  
 Tipologie di eventi per la comunicazione

### Abilità

Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
 Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
 Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
 Utilizzare tecniche di comunicazione

## COMPETENZA

Definire le caratteristiche tecniche di un evento

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)  
 Elementi di budgeting  
 Normativa vigente in materia di organizzazione eventi  
 Processi organizzativi di eventi  
 Tipologie di eventi per la comunicazione  
 Tipologie di location per convegni

### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
 Applicare criteri di selezione location  
 Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di stesura preventivi  
 Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
 Rispettare i regolamenti interni alle location dove viene organizzato l'evento  
 Utilizzare tecniche di verifica della strumentazione in dotazione della location

## COMPETENZA

Effettuare l'organizzazione di un evento

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)  
 Elementi di budgeting  
 Elementi di contrattualistica fornitori  
 Elementi di economia della cultura  
 Normativa in materia di organizzazione di eventi  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Processi organizzativi di eventi  
 Profili professionali per eventi (presentatori, animatori, dj, vocalist ecc.)  
 Tecniche di pianificazione degli eventi  
 Tipologie di eventi per la comunicazione  
 Tipologie di location per convegni

### Abilità

Applicare criteri di elaborazione preventivi  
 Applicare criteri di selezione fornitori  
 Applicare criteri di selezione location  
 Applicare la normativa prevista in materia di organizzazione eventi  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di definizione ordini commerciali  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività



714

## 24.34 PRODUCER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Producer si occupa del coordinamento tra professionalità e organizzazioni diverse per la realizzazione di audiovisivi pubblicitari - commercial TV (spot), comunicati radio, filmati istituzionali e di prodotto per fiere, convention, eventi, ecc..

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora in agenzie pubblicitarie (imprese di comunicazione), case di produzione e emittenti radio televisive.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 6

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

3339 - Agenti commerciali non classificati altrove

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare la selezione di fornitori per produzione pubblicitaria

Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di fotografia  
 Elementi di grafica pubblicitaria  
 Elementi di illuminotecnica  
 Elementi di recitazione  
 Elementi di regia  
 Elementi di scenografia  
 Generi musicali  
 Linguaggio cine-televisivo  
 Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
 Tecniche di doppiaggio  
 Tecniche di registrazione audio  
 Tecnologie per la comunicazione

#### Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la verifica della produzione pubblicitaria

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di fotografia  
Elementi di illuminotecnica  
Elementi di recitazione  
Elementi di regia  
Elementi di scenografia  
Generi musicali  
Linguaggio cine-televisivo  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di doppiaggio  
Tecniche di registrazione audio  
Tecnologie per la comunicazione

**Abilità**

Applicare modalità di rilevazione conformità audio  
Applicare modalità di rilevazione conformità prodotti video  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di project management

**COMPETENZA**

Predisporre un piano economico e organizzativo per la produzione pubblicitaria

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di budgeting  
Elementi di contrattualistica

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management



## 24.35 PRODUCT MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Product manager coordina le risorse mirate alla progettazione, realizzazione e controllo di tutte le attività di marketing, relative ad un prodotto o ad una linea di prodotti. Cura la definizione degli obiettivi, delle strategie e delle specifiche azioni necessarie per realizzare e quindi commercializzare un prodotto, o una linea di prodotti. Al Product manager spetta: elaborare analisi economiche di redditività ed analisi delle esigenze del consumatore, sulla base delle quali decidere l'ingresso in un mercato o un eventuale riposizionamento; definire potenziale di vendita e obiettivi annuali di prodotto selezionando i mezzi promo-pubblicitari adeguati a sostenere il lancio e quindi le vendite; tenere sotto osservazione costante le tendenze di mercato per poter intervenire tempestivamente con azioni correttive a fronte di minacce e/o opportunità; ricercare in modo continuativo di migliorare qualità ed efficacia.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in aziende di medie e grandi dimensioni, in vari settori di attività economica, all'interno dell'area marketing/commerciale.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento al Direttore marketing o al Responsabile marketing di una specifico gruppo merceologico. Si relaziona, in ambito aziendale, con tutte le funzioni, ma in prevalentemente con l'area vendite e con la produzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2431 - Specialisti della pubblicità e del marketing

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Definire il posizionamento di mercato di prodotti/servizi

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di economia  
Elementi di statistica  
Marketing operativo  
Marketing strategico  
Merceologia  
Sistema distributivo  
Strategie di vendita

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela

### COMPETENZA

Effettuare il controllo dell'implementazione del piano di marketing

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di project management  
Marketing operativo  
Marketing strategico

#### Abilità

Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi di mercato relativa ad un prodotto/linea di prodotti o servizio

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di economia  
Elementi di marketing  
Elementi di sociologia dei consumi  
Elementi di statistica  
Marketing strategico  
Merceologia definire il posizionamento di mercato di prodotti/servizi

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di presentazione di report di ricerca  
Applicare tecniche di ricerca documentale  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato

### COMPETENZA

Predisporre il piano marketing e le leve del brand mix

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

E-marketing  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di Customer Relationship Management  
Marketing operativo  
Sistema distributivo  
Strategie di vendita

#### Abilità

Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di marketing mix  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 24.36 PROGETTISTA MULTIMEDIALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Progettista multimediale si occupa della progettazione di prodotti di comunicazione multimediale. A lui compete in particolare la fase di definizione dell'idea creativa, la progettazione e la traduzione di massima del prodotto; può occuparsi anche della stesura dei contenuti e dell'organizzazione/coordinamento del team di sviluppo del prodotto multimediale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Progettista multimediale lavora in agenzie pubblicitarie, aziende private di software, di prodotti multimediali o editoriali. Può altresì inserirsi come collaboratore nell'area marketing in aziende di piccole e medie dimensioni.

#### Collocazione organizzativa

Il Progettista multimediale può essere collocato in posizione di responsabilità di coordinamento; si interfaccia con il grafico web, il programmatore e lo sviluppatore. Se coinvolto nel team di progetto, il Progettista multimediale può essere chiamato ad interagire anche con altri specialisti come il realizzatore di sistemi intranet, il gestore di database, il videomaker, ecc.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2166 - Grafici e progettisti multimediali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.5.1 - Pittori, scultori, disegnatori e restauratori di beni culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Coordinare le attività di sviluppo del progetto multimediale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Comunicazione multimediale  
Elementi di marketing  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecnologie per la comunicazione

#### Abilità

Applicare tecniche di controllo degli standard di prodotto  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Realizzare lo storyboard di un prodotto multimediale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Comunicazione multimediale  
Elementi di architettura hardware e software  
Elementi di fotografia  
Elementi di giornalismo  
Elementi di grafica computerizzata  
Elementi di webdesign  
Elementi di webwriting  
Sistemi 3D per effetti speciali/animazioni  
Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali (streaming)  
Supporti per registrazioni audio  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecnologie per la comunicazione

**Abilità**

Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare tecniche di sceneggiatura  
Applicare tecniche di storyboarding  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
Applicare tecniche di webwriting  
Utilizzare software di authoring

**COMPETENZA**

Redigere un progetto di comunicazione multimediale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di legislazione editoriale  
Elementi di marketing  
Elementi di teoria della comunicazione  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Tecnologie per la comunicazione

**Abilità**

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione  
Applicare tecniche di ideazione pubblicitaria  
Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
Utilizzare software creazione di presentazioni multimediali  
Utilizzare strumenti per la prototipazione multimediale

## 24.37 RESPONSABILE CUSTOMER CARE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni, servizio che provvede a fornire informazioni e chiarimenti alla clientela, assicurando risposte a contestazioni e reclami. Gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o helpdesker che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio. Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. Infine si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora in aziende o organizzazioni di medie e grandi dimensioni nei servizi post vendita.

#### Collocazione organizzativa

Coordina il servizio di customer care dove dirige l'attività degli operatori e degli helpdesker.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 - Agenti commerciali non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.4 - Tecnici della vendita e della distribuzione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento del servizio di customer care

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Metodologie di gestione di un call center  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi di customer care

#### Abilità

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare metodologie di lavoro per obiettivi  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di addestramento on the job  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione dell'assistenza post-vendita al cliente

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di organizzazione aziendale  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer care  
Tecniche di rilevazione della customer satisfaction

**Abilità**

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela

**COMPETENZA**

Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione interna  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer care

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca

**COMPETENZA**

Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di marketing  
Elementi di statistica  
Metodologie della ricerca qualitativa  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Principi di customer care

**Abilità**

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro

## 24.38 RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile della comunicazione interna si inserisce nel processo di comunicazione interna e in modo speculare, pur se indiretto, di comunicazione esterna dell'organizzazione presso cui opera. Il suo compito è quello di gestire la comunicazione interna di una Organizzazione al fine di contribuire allo sviluppo di una cultura comune aziendale e alla creazione di sinergie efficaci, favorendo la motivazione dei dipendenti, la cooperazione tra le funzioni aziendali, il migliore esito di eventuali fasi di cambiamento. Organizza il settore della comunicazione interna, individuando gli obiettivi da perseguire, mettendo a punto e sviluppando i piani di comunicazione interni all'organizzazione, coerenti con quelli esterni, valutando tempi, modalità, target e contenuti dei messaggi da comunicare ed effettuando il monitoraggio dello sviluppo e dell'impatto delle diverse azioni contenute nei piani di comunicazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Questo profilo è richiesto principalmente all'interno di aziende di grandi dimensioni oppure in società di consulenza alle imprese. Si può ritrovare anche all'interno degli enti pubblici.

#### Collocazione organizzativa

Mantiene forti rapporti con i vertici dell'impresa. Può coordinare uno staff specializzato.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2432 - Specialisti delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

702 - Attività di consulenza gestionale

### COMPETENZA

Effettuare la gestione del piano di comunicazione interna

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione interna  
Gestione delle risorse umane  
Organizzazione aziendale  
Strumenti di comunicazione interna  
Tecniche di comunicazione

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di project management

**COMPETENZA**

Effettuare la messa a punto degli strumenti di comunicazione interna

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di budgeting  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Strumenti di comunicazione interna  
Tecniche di comunicazione

**Abilità**

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la progettazione di un piano di comunicazione interna di un'organizzazione

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione interna  
Elementi di marketing  
Organizzazione aziendale  
Tecniche di comunicazione  
Tipologie di eventi per la comunicazione

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di segmentazione dei pubblici

**COMPETENZA**

Redigere articoli per riviste aziendali e newsletter

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di giornalismo  
Normativa sull'informazione  
Strutture grammaticali della lingua italiana  
Tecniche redazionali  
Tecnologie per l'informazione

**Abilità**

Applicare modalità di rielaborazione dei contenuti  
Applicare modalità di verifica delle informazioni  
Applicare tecniche di correzione bozze  
Applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali  
Applicare tecniche di scrittura di testi giornalistici  
Utilizzare software formattazione testi  
Utilizzare software grafica-impaginazione



## 24.39 RESPONSABILE INIZIATIVE PROMOZIONALI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile iniziative promozionali idea, pianifica e sviluppa progetti promozionali diretti al consumatore, al trade (dettagliante, grande distribuzione, distribuzione organizzata) o alla forza vendita allo scopo di agire direttamente sui consumi/vendite del prodotto/servizio. La promozione è parte del processo di comunicazione e mira a creare un atteggiamento favorevole nei confronti del prodotto/servizio, migliorandone la personalità e contribuendo al suo posizionamento.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in imprese di medio-grandi dimensioni oppure in agenzie di promozione.

#### Collocazione organizzativa

La collocazione è strettamente funzionale alla struttura organizzativa dell'azienda o dell'agenzia; in azienda può essere in staff all'area commerciale o al marketing.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2431 - Specialisti della pubblicità e del marketing

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.5 - Tecnici del marketing

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Coordinare la gestione esecutiva di un piano promozionale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
 Normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali  
 Strategie di vendita  
 Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
 Tecniche promozionali

#### Abilità

Applicare tecniche di budgeting  
 Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
 Applicare tecniche di project management  
 Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Definire un piano promozionale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di psicologia sociale  
Normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Strategie di vendita  
Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare software foglio elettronico

**COMPETENZA**

Effettuare il monitoraggio e la valutazione di un piano promozionale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di budgeting  
Elementi di Customer Relationship Management  
Elementi di marketing  
Principi di customer satisfaction  
Tecniche promozionali

**Abilità**

Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 24.40 RESPONSABILE RETE DI VENDITA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile rete di vendita è responsabile di un'area commerciale più o meno estesa dal punto di vista geografico all'interno di aziende di grandi e medie dimensioni di beni o servizi. Garantisce il coordinamento, l'assistenza e la supervisione delle attività/risorse dell'area stessa al fine di contribuire alla realizzazione e attuazione degli obiettivi di vendita nell'area di sua competenza, in base alle strategie della Direzione aziendale. Si occupa soprattutto della gestione dei venditori afferenti alla sua area, dalla formazione, affiancamento e motivazione, al controllo delle vendite. Spesso ha degli obiettivi commerciali da raggiungere, marginalmente negoziabili con la direzione commerciale/vendite, la realizzazione dei quali può fruttare premi di produzione per sé e per i propri collaboratori a cascata.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Responsabile rete di vendita opera generalmente nel contesto della direzione commerciale di imprese medio grandi, in quanto nel caso in cui le dimensioni dell'azienda siano ridotte il suo operato è assimilato direttamente al Direttore commerciale/Direttore vendite. Il processo di lavoro in cui interviene principalmente è quindi per le attività il coordinamento della forza vendita assegnata alla sua zona per il conseguimento di obiettivi di vendita.

#### Collocazione organizzativa

Garantisce il collegamento da un lato con il Direttore vendite/vertice azienda e dall'altra con la struttura e/o il personale di vendita a lui assegnato. Svolge, inoltre, una funzione importante nei confronti dei clienti configurandosi come il "capo" dei venditori; intrattiene, talvolta, rapporti diretti con i fornitori e i clienti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3339 - Agenti commerciali non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.4 - Tecnici della vendita e della distribuzione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare il controllo del piano delle vendite

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di budgeting  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di marketing  
Principi di customer care  
Strategie di vendita

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di time management

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento della forza di vendita

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di contrattualistica  
Elementi di diritto commerciale  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Sistema distributivo  
Stili di leadership  
Tecniche di Team Building  
Tecniche di vendita

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di analisi risultati di vendita  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di time management  
Applicare tecniche di valutazione performance staff di vendita

### COMPETENZA

Effettuare la gestione del budget di area

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di budgeting  
Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di customer care  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di microeconomia  
Normativa sul commercio di vendita al pubblico  
Tecniche promozionali

#### Abilità

Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita  
Applicare tecniche di definizione prezzi  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale  
Utilizzare software gestione commerciale  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

### COMPETENZA

Effettuare un piano vendite territoriale

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di contabilità commerciale  
Elementi di contrattualistica  
Elementi di diritto commerciale  
Elementi di marketing  
Elementi di merceologia  
Elementi di tecnica commerciale  
Sistema distributivo  
Strategie di vendita

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi andamento mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale

## 24.41 RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile ufficio relazioni con il pubblico (anche Responsabile URP) promuove e realizza l'attività di comunicazione diretta al pubblico (cittadini singoli ed associati, enti e collettività) e interna a un Ente pubblico. Le sue attività mirano a: garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini; agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime; promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche; attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti; garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

La sua attività si svolge presso Enti o aziende di natura pubblica.

#### Collocazione organizzativa

Generalmente opera in staff alla direzione. L'organizzazione dell'unità cui è responsabile varia a seconda delle dimensioni, tipologia dell'Ente e del territorio, dell'utenza e del servizio. Nell'esercizio delle sue funzioni si interfaccia con i vertici aziendali per gli obiettivi e la progettazione del piano, e con i responsabili interni all'Ente dei vari servizi. Coordina e dirige gli Addetti URP.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2432 – Specialisti delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.6 - Specialisti nelle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Effettuare la direzione del front e back office dell'URP

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione interna  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Principi di customer satisfaction

#### Abilità

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare metodologie di lavoro per obiettivi  
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di definizione di accordi di rete  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

## COMPETENZA

Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione interna  
Nozioni di qualità del servizio  
Principi di customer care

### Abilità

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato  
Applicare tecniche di redazione di report di ricerca

## COMPETENZA

Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di Amministrazione Pubblica  
Elementi di budgeting  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing sociale  
Media per la comunicazione pubblicitaria  
Normativa in materia di comunicazione pubblica  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie

### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni

## COMPETENZA

Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di statistica  
Metodologie della ricerca qualitativa  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Principi di customer care

### Abilità

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro

## COMPETENZA

Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di comunicazione interna  
Elementi di comunicazione pubblica  
Evoluzione normativa e riforma della P.A.  
Media per la comunicazione pubblicitaria  
Normativa in materia di comunicazione pubblica  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi della comunicazione attraverso stampa

### Abilità

Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Principi di accessibilità web  
Principi di usabilità web  
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di distribuzione delle informazioni  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi

## 24.42 STRATEGIC PLANNER

### DESCRIZIONE PROFILO

In un'agenzia di comunicazione-pubblicità, lo Strategic planner si occupa di elaborare il piano strategico della attività di comunicazione per l'azienda cliente, che in genere consiste in una campagna pubblicitaria o in un evento. A partire dalle esigenze del cliente e da una prima analisi predisposta dall'Account, si occupa in particolare dell'elaborazione del progetto strategico che prevede l'analisi del target, l'analisi della concorrenza, lo studio del prodotto, il posizionamento che si vuole raggiungere, la strategia comunicativa che si intende adottare, il messaggio che si vuole veicolare. Si occupa poi del coordinamento del team creativo e tecnico di agenzia.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora presso agenzie di comunicazione o pubblicità.

#### Collocazione organizzativa

Lavora in una posizione intermedia tra l'Account, deputato a gestire la relazione diretta col cliente, e il team creativo e tecnico d'agenzia.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2431 - Specialisti della pubblicità e del marketing

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

731 - Pubblicità

### COMPETENZA

Effettuare il coordinamento d'agenzia dell'attività di ideazione e sviluppo di un piano di comunicazione

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Comunicazione multimediale  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di grafica pubblicitaria  
Elementi di marketing  
Elementi di psicologia  
Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria prove  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecniche di media planning  
Tecnologie per la comunicazione

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

### COMPETENZA

Elaborare un piano di comunicazione di un'organizzazione

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Comunicazione multimediale  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di comunicazione interna  
Elementi di comunicazione pubblica  
Elementi di marketing  
Mercato pubblicitario  
Tecniche della comunicazione pubblicitaria  
Tecnologie per la comunicazione

#### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela



731

## 24.43 TEAM LEADER DI CALL CENTER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Team leader di call center coordina ed istruisce operatori di un Call Center (luogo nel quale vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato finalizzate a: attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico - help desk - ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti). Garantisce il funzionamento della sala, definendo posizioni ed attività degli operatori, procedendo all'apertura delle chiamate, verificando le presenze e controllando che le attività abbiano il loro normale svolgimento. Deve il titolo di team leader alla maggiore esperienza nello specifico lavoro e fa da "on the job trainer" del proprio gruppo; risolve le questioni più complesse, interagisce con i responsabili di progetto su eventuali necessità di formazione del gruppo; funge da garante per il raggiungimento dei risultati previsti (Service Level Agreement).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing e la sua attività è basata sull'uso integrato di telefono, computer ed Internet.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento al Responsabile del call center.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3341 - Capiufficio

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.5 - Tecnici della produzione di servizi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

822 - Attività dei call center

### COMPETENZA

Coordinare le attività di un team di call center

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di sicurezza informatica  
Etica e deontologia della comunicazione  
Metodologie di gestione di un call center  
Normativa sul contratto di compravendita  
Normativa sulle comunicazioni elettroniche  
Principi di customer care  
Principi di customer satisfaction  
Strategie di gestione del colloquio di vendita  
Struttura organizzativa di un call center  
Tecniche di comunicazione telefonica  
Tecniche di direct marketing  
Tecniche di telemarketing

#### Abilità

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze  
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita  
Utilizzare software gestione attività di call center  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini



**COMPETENZA**

Realizzare report periodici sui livelli di servizio erogati da un team di call center

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Elementi di marketing  
Metodologie di gestione di un call center  
Principi di customer care  
Principi di customer satisfaction  
Struttura organizzativa di un call center  
Tecniche di direct marketing

**Abilità**

Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare tecniche di analisi andamento vendite  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Utilizzare software gestione attività di call center  
Utilizzare strumenti di reporting

## 24.44 TECNICO DI ALLESTIMENTO FIERISTICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico di allestimento fieristico si occupa della progettazione e dell'esecuzione degli allestimenti fieristici seguendo il progetto dalla fase di ingegnerizzazione del prototipo a quella di montaggio. E' attento alla ricerca di soluzioni adatte a soddisfare le richieste dei clienti e i vincoli di costo e fattibilità, sa coordinare un team di lavoro e gestire situazioni di stress produttivo con flessibilità e capacità di trovare soluzioni operative.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora presso un'azienda di allestimento.

Collocazione organizzativa

Lavora nell'ufficio tecnico, a contatto diretto con la produzione.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 5

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

3118 - Disegnatori industriali

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

3.1.3.7 - Disegnatori industriali e professioni assimilate

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

823 - Organizzazione di convegni e fiere

### COMPETENZA

Effettuare la direzione lavori di allestimento

Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Caratteristiche e strutture dei quartieri fieristici  
 Disegno tecnico  
 Elementi di gestione delle risorse umane  
 Elementi di impiantistica (idraulica, elettrica, aria compressa, ecc.)  
 Elementi di progettazione di interni, stand, negozi  
 Illuminotecnica  
 Norme antinfortunistiche nel settore dell'edilizia  
 Processi e fasi di montaggio di allestimenti  
 Regolamenti fieristici  
 Tecniche di pianificazione attività  
 Tecniche di Team Building  
 Tecnologia dei materiali di allestimento (legno, tessuti, vetri e cristalli, metalli, ecc)

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare modalità di verifica conformità allestimenti  
 Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
 Applicare tecniche di expediting (schedulazione, consegne, solleciti)  
 Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Progettare un allestimento

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Disegno tecnico  
 Elementi di cartellonistica e comunicazione visiva  
 Elementi di grafica computerizzata  
 Elementi di impiantistica (idraulica, elettrica, aria compressa, ecc.)  
 Elementi di progettazione di interni, stand, negozi  
 Illuminotecnica  
 Processi e fasi di lavorazione dei materiali di allestimento  
 Processi e fasi di montaggio di allestimenti  
 Tecnologia dei materiali di allestimento (legno, tessuti, vetri e cristalli, metalli, ecc)

**Abilità**

Utilizzare software CAD  
 Utilizzare software design e progettazione  
 Utilizzare software rendering  
 Utilizzare tecniche di rilievo planimetrico

**COMPETENZA**

Realizzare disegni esecutivi di elementi di allestimento

**Livello EQF: 4****Conoscenze**

Disegno tecnico  
 Elementi di grafica computerizzata  
 Elementi di progettazione di interni, stand, negozi  
 Interior design

**Abilità**

Utilizzare software CAD  
 Utilizzare software design e progettazione  
 Utilizzare software rendering

## 24.45 TECNICO PER LA GESTIONE DI FIERE E CONGRESSI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico per la gestione di fiere e congressi si occupa della organizzazione di una manifestazione e della gestione della clientela nell'ambito di fiere, conferenze, convegni, congressi, seminari. Ha competenze che coprono tutto il processo, dalla progettazione dell'evento alla definizione delle sue caratteristiche tecniche, per giungere alla sua organizzazione e comunicazione ed alla gestione della clientela della fiera (gli espositori) o degli ospiti del convegno, sia nella fase precedente all'evento sia nel corso dell'evento.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora presso enti fieristici o organizzatori di eventi.

#### Collocazione organizzativa

Opera nel settore marketing, commerciale, assistenza clienti.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3332 - Organizzatori di conferenze e di eventi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed eventi culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

823 - Organizzazione di convegni e fiere

### COMPETENZA

Effettuare la validazione dei progetti di allestimento per stand fieristici e formulari espositori

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Caratteristiche e strutture dei quartieri fieristici  
 Disegno tecnico  
 Elementi di impiantistica (idraulica, elettrica, aria compressa, ecc.)  
 Esigenze e problematiche delle diverse tipologie di manifestazione fieristica  
 Flussi operativi delle attività di lotto fieristico  
 Normativa antincendio  
 Norme antinfortunistiche nel settore dell'edilizia  
 Regolamenti fieristici  
 Tecniche espositive fieristiche (materiali, prassi operative, tempi per allestimenti)

#### Abilità

Applicare procedure di verifica conformità progetti di allestimento fieristico  
 Utilizzare foglio elettronico  
 Utilizzare software CAD



736

## COMPETENZA

Definire il progetto tecnico di un evento

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato, ecc)  
Elementi di budgeting  
Organizzazione degli uffici stampa  
Processi organizzativi di convegni/fiere  
Tipologie di eventi per la comunicazione  
Tipologie di location per convegni/fiere

### Abilità

Applicare criteri di selezione location  
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di stesura preventivi

## COMPETENZA

Fornire assistenza agli espositori durante la manifestazione fieristica

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Caratteristiche e strutture dei quartieri fieristici  
Contrattualistica fornitori  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di impiantistica (idraulica, elettrica, aria compressa, ecc.)  
Esigenze e problematiche delle diverse tipologie di manifestazione fieristica  
Flussi operativi delle attività di lotto fieristico  
Inglese  
Norme antinfortunistiche nel settore dell'edilizia  
Principi di customer care  
Regolamenti fieristici

### Abilità

Applicare procedure per la gestione amministrativa dell'estratto conto espositori  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Utilizzare software foglio  
Utilizzare software gestione amministrativa

## COMPETENZA

Garantire l'attivazione dei servizi per l'allestimento fiere o organizzazione convegno

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Caratteristiche e strutture dei quartieri fieristici e delle sale convegno  
Contrattualistica fornitori  
Disegno tecnico  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di impiantistica (idraulica, elettrica, aria compressa, ecc.)  
Esigenze e problematiche delle diverse tipologie di manifestazione  
Normativa antincendio  
Norme antinfortunistiche nel settore dell'edilizia  
Processi e fasi di montaggio di allestimenti  
Regolamenti fieristici

### Abilità

Applicare modalità di verifica conformità allestimenti  
Applicare procedure di gestione degli ordini  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare software gestione amministrativa  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio  
Utilizzare tecniche di rilievo planimetrico


**737**

## 24.46 TECNICO SISTEMA DI GESTIONE GRANDI EVENTI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico sistema di gestione grandi eventi è addetto alla gestione dei servizi tecnici e tecnologici funzionali al grande evento che possono essere installati presso il sito espositivo, l'area sportiva, l'area performance e più in generale presso la "venue" di riferimento. Può prestare supporto tecnico presso le centrali operative attive e supporta i responsabili nella gestione di tutti i servizi tecnici e tecnologici, curando gli interventi e la gestione degli imprevisti assicurando un pronto ripristino e soluzione. Supporta le attività di coordinamento di tutti gli interlocutori che agiscono sui sistemi. Fornisce supporto nella gestione della centrale operativa monitorando l'andamento delle operazioni ed intervenendo nella gestione dei ticket di intervento qualora necessario. Gestisce i sistemi di controllo e agisce come punto di riferimento per le attività di tutti gli operatori coinvolti nell'evento.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge il proprio operato nell'ambito di eventi ed organizzazioni complesse che richiedono l'utilizzo di strumentazione di controllo tecnologico e di apparati tecnici ed impianti dotati di sensori. Può essere inserito all'interno della centrale operativa di controllo della gestione dell'evento.

#### Collocazione organizzativa

La sua attività si colloca all'interno dei processi legati alla gestione delle Operazioni di gestione dei grandi eventi, collaborando alla stesura delle procedure operative e dei modelli di gestione e monitorando l'andamento delle operazioni nel rispetto dei parametri di riferimento. S'interfaccia con tutti gli Operatori coinvolti nella gestione delle attività legate all'evento e, in caso di emergenze o interventi straordinari, attiva e rimane a disposizione delle Forze dell'Ordine deputate alla risoluzione della problematica.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3332 – Organizzatori di conferenze e di eventi

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed eventi culturali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

823 - Organizzazione di convegni e fiere

### COMPETENZA

Gestire le situazioni di emergenza

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
Norme di primo soccorso  
Procedure per le situazioni di emergenza  
Tecniche di comunicazione in emergenza

#### Abilità

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
Applicare tecniche di primo intervento in emergenza  
Utilizzare tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Effettuare la custodia e la sorveglianza degli ambienti

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Dispositivi di protezione degli ambienti  
 Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Strumentazione per il monitoraggio degli ambienti

**Abilità**

Applicare procedure di apertura e chiusura degli ambienti  
 Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
 Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
 Applicare tecniche di sorveglianza  
 Segnalare difformità e problemi  
 Utilizzare i dispositivi di sicurezza  
 Utilizzare tecniche di manutenzione di materiali, strumenti, attrezzi, etc

**COMPETENZA**

Effettuare il monitoraggio del lavoro degli addetti alla security

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di radiotecnica  
 Elementi di telefonia di base  
 Normativa in materia di sicurezza privata  
 Sistemi d'allarme

**Abilità**

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
 Applicare procedure di identificazione delle guardie in servizio attivo  
 Utilizzare software per la gestione delle procedure d'allarme  
 Utilizzare strumenti per il monitoraggio delle guardie in servizio

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione delle segnalazioni di allarme

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di radiotecnica  
 Elementi di telefonia di base  
 Normativa in materia di sicurezza privata  
 Sistemi d'allarme  
 Tecniche di comunicazione telefonica

**Abilità**

Applicare procedure di coordinamento con le forze dell'ordine  
 Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme  
 Applicare procedure standard per l'installazione degli impianti di allarme  
 Applicare protocolli per la gestione delle emergenze  
 Utilizzare i mezzi tecnici di monitoraggio delle segnalazioni d'allarme (radio, frequenze protette)  
 Utilizzare software per la gestione delle procedure d'allarme

## 24.47 CREDIT MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Credit manager ha la responsabilità di gestire il credito commerciale di un'azienda. Si occupa, quindi, di monitorare costantemente l'esposizione creditizia dell'azienda e di raccogliere informazioni sulla solvibilità dei clienti; collabora alla formulazione delle politiche aziendali sulla concessione dei fidi e mantiene i contatti con le banche, le assicurazioni e le società di factoring. Il Credit manager può coordinare il lavoro di uno o più Operatori al recupero crediti (o credit officers), dedicati alle attività operative di controllo dei debiti insoluti e di sollecito dei pagamenti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in aziende di ogni settore e dimensione o presso società specializzate nella gestione e recupero del credito.

#### Collocazione organizzativa

Opera alle dipendenze del Direttore amministrativo, in alcuni casi del Direttore generale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2412 - Consulenti finanziari e per gli investimenti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.4 - Specialisti in contabilità e problemi finanziari

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

### COMPETENZA

Definire la politica di esposizione creditizia dell'organizzazione

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Analisi di bilancio  
Contabilità commerciale  
Diritto privato  
Normativa sul credito documentario  
Normativa sul factoring  
Normativa sul recupero dei crediti insoluti  
Normativa sulla cessione dei crediti  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari  
Tecnica bancaria e creditizia  
Tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni  
Trattamento fiscale dei crediti inesigibili

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di classificazione dei crediti insoluti  
Applicare tecniche di definizione della politica di concessione dei fidi  
Applicare tecniche di definizione della politica di esposizione creditizia  
Applicare tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)



**COMPETENZA**

Effettuare il coordinamento delle attività di recupero degli insoluti

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Analisi di bilancio  
Contabilità commerciale  
Diritto privato  
Normativa sul factoring  
Normativa sul recupero dei crediti insoluti  
Normativa sulla cessione dei crediti  
Procedure di recupero crediti  
Tecnica bancaria e creditizia  
Trattamento fiscale dei crediti inesigibili

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare procedure di recupero crediti  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di classificazione dei crediti insoluti  
Applicare tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia

**COMPETENZA**

Effettuare l'analisi del credito commerciale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Analisi di bilancio  
Contabilità commerciale  
Diritto privato  
Normativa sul credito documentario  
Normativa sul factoring  
Normativa sul recupero dei crediti insoluti  
Normativa sulla cessione dei crediti  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari  
Tecnica bancaria e creditizia  
Tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni  
Trattamento fiscale dei crediti inesigibili

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi degli scostamenti  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di classificazione dei crediti insoluti  
Applicare tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia  
Applicare tecniche di progettazione di un sistema di reporting  
Applicare tecniche di redazione di report  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## 24.48 ESPERTO CONTROLLO DI GESTIONE (CONTROLLER)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto del controllo di gestione (controller) sulla base degli obiettivi aziendali formula il piano di controllo della gestione e ne gestisce l'attuazione. Definisce le procedure aziendali necessarie al controllo di gestione e i sistemi di monitoraggio di queste ultime predisponendo report periodici. Predisponde su indicazioni della direzione il budget aziendale ed analizzargli scostamenti anche da un punto di vista economico finanziario.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera sia in imprese private sia in organizzazioni pubbliche e del "no Profit".

#### Collocazione organizzativa

Il controller ha collocazioni diverse in base alla cultura aziendale/organizzativa e alla dimensione della stessa. Il Controller può dipendere dal Responsabile Operativo (che può essere il Direttore Generale, oppure il Direttore Operativo, oppure il Responsabile Commerciale, oppure il Responsabile di Produzione) oppure essere inserito nell'area Amministrazione, Finanza e Controllo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2421 - Analisti della gestione e organizzazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.2 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

692 - Contabilità, controllo e revisione contabile, consulenza in materia fiscale e del lavoro

### COMPETENZA

Predisporre l'architettura informativa del sistema di controllo di gestione

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di statistica  
Metodi di organizzazione di un piano dei conti  
Organizzazione aziendale  
Strumenti di analisi organizzativa  
Sistemi informativi in ambito aziendale  
Sistemi ERP a supporto di procedure contabili e finanziarie  
Business Intelligence e Data warehousing  
Tecniche di rappresentazione grafica dei dati  
Nozioni di economia aziendale  
Paradigmi di gestione per la Qualità secondo la serie ISO 9000 e la ISO 10014

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dati di produzione  
Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
Applicare tecniche di decision making  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali  
Applicare tecniche di controllo dei processi aziendali

**COMPETENZA**

Attuare le attività di controllo di gestione coordinando i soggetti coinvolti

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Budgeting  
 Elementi di contabilità industriale  
 Elementi di statistica  
 Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea2)  
 Principi di contabilità generale  
 Principi contabili internazionali  
 Bilancio civilistico  
 Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)  
 Bilancio consolidato  
 Contabilità industriale  
 Principi e metodi del controllo di gestione  
 Indici di bilancio  
 Indicatori di analisi finanziaria  
 Analisi previsionale dell'andamento del mercato

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
 Applicare tecniche di analisi del bilancio di esercizio  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
 Utilizzare software foglio elettronico  
 Applicare procedure di analisi dati di produzione  
 Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
 Applicare metodi di calcolo di indici di bilancio  
 Applicare tecniche di analisi dei KPI  
 Applicare tecniche di valutazione di investimenti

**COMPETENZA**

Eseguire l'analisi degli scostamenti di budget

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di budgeting  
 Elementi di contabilità industriale  
 Elementi di statistica  
 Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)  
 Principi di contabilità generale  
 Principi e metodi del controllo di gestione  
 Tecniche di ROI (Return On Investment)

**Abilità**

Applicare metodi di calcolo del break- even point  
 Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
 Applicare tecniche di analisi organizzativa  
 Applicare tecniche di analisi redditività economica  
 Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
 Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)  
 Applicare tecniche di controllo di gestione  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
 Utilizzare software foglio elettronico  
 Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

## 24.49 ESPERTO GESTIONE AREA FINANZA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area finanza è responsabile della gestione delle risorse finanziarie dell'impresa. Assicura l'afflusso di risorse finanziarie necessarie allo sviluppo aziendale, mediante il ricorso a: credito, emissione titoli, ecc. Gestisce inoltre gli investimenti mobiliari ed immobiliari, per valorizzare la liquidità ed il patrimonio aziendale. Controlla l'andamento di parametri che possono influenzare il valore dell'impresa; stima i fabbisogni aziendali di liquidità nei vari momenti dell'anno e adotta procedure per l'ottenimento dei crediti e per la loro gestione. Esamina la situazione patrimoniale e finanziaria dell'azienda, con l'obiettivo primario di tenere sotto controllo la redditività dell'impresa e indirizzare le politiche di investimento verso attività ad alto grado di rendimento e basso livello di rischio. Rielabora le informazioni sul bilancio aziendale e si occupa della stima dei valori mobiliari, azioni, e ogni altro elemento il cui valore sia collegato all'impresa.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

E' un profilo diffuso maggiormente nelle grandi imprese quotate in borsa o presso società che hanno a che fare con il mercato finanziario cioè società finanziarie, società di gestione di fondi di investimento, banche, società assicurative e fiduciarie. La presenza del profilo è correlata alla dimensione e al grado di sviluppo ed internazionalizzazione dell'impresa.

#### Collocazione organizzativa

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è la "finanza di impresa", generalmente presente nelle grandi aziende ed ha come riferimento per le strategie l'alta direzione aziendale. In un'azienda di piccole dimensioni le funzioni legate all'analisi e alla valutazione finanziaria, oltre alla tesoreria, sono in genere svolte dal Direttore amministrativo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1211 - Dirigenti nei servizi finanziari

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.1 - Direttori e dirigenti del dipartimento finanza ed amministrazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Effettuare la pianificazione finanziaria aziendale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Calcolo del patrimonio netto  
Diritto societario  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di diritto del mercato finanziario  
Elementi di management finanziario  
Elementi di Project Financing  
Indicatori di analisi finanziaria: VAN, TIR, ROI, ROE  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa in materia finanziaria  
Tecniche di analisi finanziaria  
Valutazione economica dei progetti di investimento

#### Abilità

Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
Applicare modelli di pianificazione economico-finanziaria  
Applicare tecniche di analisi dei mercati finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di analisi del Cash Flow  
Applicare tecniche di analisi delle fonti di finanziamento  
Applicare tecniche di analisi redditività economica  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di gestione delle risorse umane  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Organizzazione aziendale  
 Procedure di gestione del personale

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecniche di gestione del personale  
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Effettuare il controllo dell'implementazione del piano finanziario aziendale

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Bilancio civilistico  
 Bilancio consolidato  
 Bilancio d'esercizio  
 Diritto commerciale  
 Elementi di budgeting  
 Elementi di contabilità generale  
 Elementi di controllo di gestione  
 Elementi di management finanziario  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)  
 Normativa in materia finanziaria  
 Procedure di accesso al credito  
 Rendiconto finanziario dei flussi di liquidità  
 Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting

**Abilità**

Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
 Applicare tecnica di redazione del rendiconto finanziario  
 Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
 Applicare tecniche di analisi del Cash Flow  
 Applicare tecniche di analisi di bilancio europeo  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di gestione tesoreria  
 Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
 Applicare tecniche di time management  
 Utilizzare software foglio elettronico  
 Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

**COMPETENZA**

Implementare operazioni di aumento di capitale, quotazione in borsa, fusione, trasformazione e cessione di ramo d'impresa

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Bilancio consolidato  
 Calcolo del patrimonio netto  
 Diritto civile  
 Diritto societario  
 Elementi di management finanziario  
 Elementi di Project Financing  
 Elementi di ragioneria  
 Gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa  
 Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)  
 Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting

**Abilità**

Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
 Applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari  
 Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
 Applicare tecniche di analisi del Cash Flow  
 Applicare tecniche di analisi di bilancio europeo  
 Applicare tecniche di analisi redditività economica  
 Utilizzare tecniche di comunicazione assertiva  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di Project Financing  
 Applicare tecniche di valutazione di investimenti

**COMPETENZA**

Stipulare contratti di compravendita di titoli finanziari od immobiliari

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Condizioni che regolano i rapporti con le banche  
Elementi di diritto del mercato finanziario  
Elementi di disciplina dei contratti  
Mercati finanziari internazionali  
Mercato finanziario italiano  
Metodi di investimento immobiliare  
Metodi di investimento in titoli finanziari  
Operazioni contabili con estero  
Procedure di accesso al credito  
Strumenti del mercato mobiliare (ctz, btp, cct, btp futures..)  
Strumenti di copertura del rischio finanziario  
Valutazione dei titoli azionari

**Abilità**

Applicare procedure di recupero crediti  
Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi  
Applicare tecniche di analisi dei prodotti finanziari  
Applicare tecniche di analisi dei rischi finanziari  
Applicare tecniche di analisi delle fonti di finanziamento  
Applicare tecniche di compravendita di titoli finanziari  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di Fund Raising  
Applicare tecniche di gestione tesoreria  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici  
Utilizzare applicativi web di Trading On Line  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## 24.50 INTERNAL AUDITOR

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Internal auditor è un profilo professionale di alto livello preposta alla progettazione, alla valutazione e al controllo dei sistemi di governo aziendale. E' chiamato, quindi, a verificare che i comportamenti aziendali siano conformi a norme di legge e di statuto, alle direttive impartite dal management, agli orientamenti espressi da organi esterni di controllo (Consob, Banca d'Italia, codici di autoregolamentazione, ecc.) e che siano funzionali a salvaguardare il patrimonio aziendale, in senso lato. Un altro obiettivo importante dell'Internal auditor è assicurare l'attendibilità dei dati e delle informazioni sui quali le direzioni fanno affidamento.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare presso imprese (generalmente medio-grandi), banche, assicurazioni ed enti pubblici svolgendo un ruolo particolarmente delicato per la riservatezza delle informazioni che gestisce.

#### Collocazione organizzativa

L'attività di Internal auditing è una funzione strategica, che prevede relazioni costanti con il management di alto livello, in particolare con direzione amministrazione, finanza e controllo di gestione, con l'ufficio legale e con i revisori esterni in fase di certificazione del bilancio. Generalmente l'Internal auditor è inserito all'interno della direzione amministrativa e finanziaria; può far parte anche della funzione pianificazione strategica, laddove sia presente.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2421 - Analisti della gestione e organizzazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.2 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

692 - Contabilità, controllo e revisione contabile, consulenza in materia fiscale e del lavoro

### COMPETENZA

Effettuare un intervento di internal audit

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)  
 Diritto amministrativo  
 Diritto societario  
 Diritto tributario  
 Elementi di diritto del mercato finanziario  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Normativa, regolamenti e codici in materia di corporate governance  
 Organizzazione aziendale  
 Principi e metodi del controllo di gestione  
 Principi e metodi del controllo interno  
 Principi e metodi per il risk management

#### Abilità

Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
 Applicare metodologie di testing (internal audit)  
 Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
 Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
 Applicare tecniche di conduzione di audit  
 Applicare tecniche di costruzione questionari per auditing  
 Applicare tecniche di progettazione attività di audit  
 Applicare tecniche di redazione rapporti di audit  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
 Utilizzare strumenti statistici per l'internal auditing

**COMPETENZA**

Progettare un sistema di controllo interno

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)  
Diritto amministrativo  
Diritto societario  
Diritto tributario  
Elementi di diritto del mercato finanziario  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Normativa, regolamenti e codici in materia di corporate governance  
Organizzazione aziendale  
Principi e metodi del controllo di gestione  
Principi e metodi del controllo interno  
Principi e metodi per il risk management

**Abilità**

Applicare criteri di definizione indicatori di efficacia  
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
Applicare tecniche di analisi delle procedure  
Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di rappresentazione dei processi  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)



## 24.51 OPERATORE DI CONTABILITÀ

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di contabilità assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie dell'impresa, in base alle normative vigenti. Egli effettua la registrazione di ogni movimento contabile (scritture contabili di base, tenuta dei registri obbligatori, stesura del bilancio, adempimenti fiscali e previdenziali) osservando gli obblighi di legge in materia civilistico - fiscale. I possibili ambiti di specializzazione sono la contabilità clienti, la contabilità fornitori e la contabilità generale.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è generalmente la direzione amministrativa dell'impresa; il processo di lavoro in cui opera è quindi l'amministrazione e contabilità.

#### Collocazione organizzativa

L'Operatore di contabilità è inserito nella direzione amministrazione e contabilità delle imprese di ogni dimensione e settore produttivo. All'interno dell'organigramma, dipende generalmente dal capocontabile, che nelle piccole organizzazioni può coincidere con il titolare.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4311 - Aiuto contabili

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.3.2.1 - Addetti alla contabilità

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

692 - Contabilità, controllo e revisione contabile, consulenza in materia fiscale e del lavoro

### COMPETENZA

Eseguire il trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Adempimenti e scadenze fiscali  
Adempimenti IVA  
Diritto tributario  
Elementi di diritto civile  
Elementi di diritto commerciale  
Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa previdenziale  
Scienza delle finanze  
Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting  
Vocabolario tecnico fiscale

#### Abilità

Applicare modalità di calcolo della fiscalità differita  
Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali  
Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali  
Applicare procedure di gestione adempimenti IVA  
Applicare procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito  
Applicare procedure per gestione pagamenti  
Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici  
Utilizzare software contabilità  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare software gestione amministrativa

**COMPETENZA**

Eeguire le registrazioni contabili

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Diritto commerciale  
Diritto tributario  
Elementi di diritto civile  
Principi di contabilità generale  
Ragioneria  
Scritture contabili, libro giornale e partita doppia

**Abilità**

Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare tecnica della registrazione contabile (partita doppia)  
Applicare tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità  
Utilizzare software contabilità  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

**COMPETENZA**

Eeguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di ragioneria

**Abilità**

Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture  
Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali  
Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici  
Utilizzare software contabilità  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare software gestione amministrativa  
Utilizzare software gestione di database  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio



750

## 24.52 OPERATORE DI TESORERIA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore di tesoreria si occupa della gestione amministrativa dei flussi finanziari (pagamenti e incassi) e del reperimento e impiego dei fondi finanziari necessari alle attività correnti a breve termine. E' suo compito: stimare i fabbisogni aziendali di liquidità nei vari momenti dell'anno, effettuare i pagamenti, monitorare gli incassi, registrare le operazioni di cassa sui libri contabili e sulle basi dati aziendali, effettuare riconciliazioni bancarie, definire prestiti con le banche, neutralizzare i rischi di cambio; fornire alla direzione aziendale report sulla situazione di cassa ed elementi per l'individuazione delle fonti di finanziamento e di impiego della liquidità più convenienti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è la finanza di impresa e la gestione dei flussi finanziari aziendali.

#### Collocazione organizzativa

Opera sotto la direzione del Responsabile amministrazione, finanza e controllo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3313 - Contabili (livello intermedio)

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.1.2 - Contabili e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

692 - Contabilità, controllo e revisione contabile, consulenza in materia fiscale e del lavoro

### COMPETENZA

Effettuare verifiche periodiche sull'andamento dei flussi di cassa

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità generale  
Normativa in materia finanziaria  
Principi di gestione della finanza aziendale  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi del Cash Flow  
Applicare tecniche di gestione tesoreria  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare strumenti di reporting

### COMPETENZA

Gestire la liquidità di breve periodo

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contabilità generale  
Normativa in materia finanziaria  
Principi di gestione della finanza aziendale  
Procedure di accesso al credito  
Prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari  
Tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni

#### Abilità

Applicare procedure di recupero crediti  
Applicare procedure di registrazione prima nota  
Applicare procedure per gestione pagamenti  
Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi  
Applicare tecniche di gestione tesoreria  
Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici  
Utilizzare applicativi web di Trading On Line  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare strumenti di incasso e pagamento (assegni, cambiali, ricevute bancarie, bonifici)

## 24.53 ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto di gestione di cooperative si occupa della gestione dell'impresa cooperativa. Coordina, indirizza e supervisiona i processi produttivi, amministrativi, economico-finanziari, commerciali e di gestione delle risorse umane. Guida l'impresa promuovendo la diffusione dei valori aziendali tra i collaboratori e nel territorio di appartenenza. La sua attività strategica prevede la collaborazione e il confronto con il management di altre funzioni. Gestisce i rapporti con gli stakeholder interni ed esterni all'organizzazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

**Ambito di riferimento**

Svolge la sua attività all'interno di imprese cooperative.

**Collocazione organizzativa**

Si posiziona al vertice della cooperativa. Svolge la sua attività interagendo con altri profili professionali coinvolti nella gestione dell'impresa: responsabile amministrativo, economico-finanziario, commerciale, di gestione delle risorse umane.

### REFERENZIAZIONI

**Livello EQF: 6**

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

112 - Direttori

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

1.2.2 - Direttori e dirigenti generali di aziende

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Effettuare la gestione economico-amministrativa di una cooperativa

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Tecniche di comunicazione assertiva  
Elementi di organizzazione aziendale  
Diritto societario  
Adempimenti e scadenze fiscali  
Elementi di amministrazione aziendale  
Bilancio consolidato  
Principi di contabilità generale  
Ragioneria

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modelli di pianificazione economico-finanziaria  
Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di analisi redditività economica  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione  
Applicare tecniche di gestione tesoreria  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione  
Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori

**COMPETENZA**

Effettuare l'analisi strategica del mercato di una cooperativa

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Marketing strategico  
Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Principi di customer care  
Elementi di amministrazione aziendale

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi andamento vendite  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio

**COMPETENZA**

Effettuare la pianificazione della produzione e/o dei servizi nella cooperativa

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Procedure di controllo qualità  
Valutazione economica dei progetti di investimento  
Elementi di economia aziendale  
Organizzazione aziendale  
Teorie dell'organizzazione  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Analisi dei processi aziendali  
Caratteristiche dei processi produttivi

**Abilità**

Applicare procedure di analisi dati di produzione  
Applicare procedure di pianificazione della produzione  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi

**COMPETENZA**

Pianificare la politica delle risorse umane

**Livello EQF: 6**

**Conoscenze**

Elementi di project management  
Gestione delle risorse umane  
Elementi di gestione d'impresa  
Elementi di diritto del lavoro  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Teorie dell'organizzazione

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di analisi costi/benefici  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di budgeting

**COMPETENZA**

Effettuare la gestione del personale della cooperativa

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Tecniche di comunicazione assertiva  
Tecniche di mediazione

**Abilità**

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di negoziazione

## COMPETENZA

Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Comunicazione d'impresa  
Marketing strategico  
Tecniche di comunicazione

### Abilità

Applicare politiche marketing aziendale  
Applicare tecniche di marketing strategico  
Interagire con Enti e Istituzioni  
Utilizzare tecniche di comunicazione

## 24.54 ESPERTO GESTIONE AREA AMMINISTRATIVA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area amministrativa supervisiona, organizza e coordina i servizi amministrativi, contabili e finanziari dell'azienda. Assicura il trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie in base alla normativa vigente e sovrintende alla realizzazione del bilancio di esercizio. Analizza gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato, individuando fattori e cause determinati e prospettando interventi migliorativi nella gestione aziendale e proposte sulla strategia di medio termine. E' responsabile dell'area funzionale amministrazione e contabilità e si occupa di coordinare le risorse umane che gli sono state assegnate.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è generalmente la direzione amministrazione, finanza, controllo dell'impresa, oppure può esistere una specifica direzione amministrativa o, in alcuni casi, essere una funzione interna della direzione generale.

#### Collocazione organizzativa

In base alle dimensioni dell'impresa il gruppo di addetti che questo profilo professionale gestisce può essere più o meno numeroso e diviso in diverse sezioni specializzate (tributi, bilancio, paghe, banche...). Più grande è l'azienda, maggiori sono le divisioni delle funzioni. Nello svolgimento delle sue attività necessita di una notevole autonomia decisionale. L'ambito di tale autonomia è delimitato tuttavia dai vincoli legali, che dettano molte direttive da cui non è possibile derogare, sia a livello nazionale, sia per le norme europee e internazionali. Generalmente non è funzione di questo profilo decidere in merito alle strategie di produzione, sulle scelte di accordi di joint venture, fusioni, cessioni o acquisizioni, al cui raggiungimento questo profilo deve semmai contribuire con la scelta e proposta delle soluzioni contabili, fiscali e finanziarie più idonee.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1219 - Dirigenti nei servizi alle imprese e dell'amministrazione non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.1 - Direttori e dirigenti del dipartimento finanza ed amministrazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Configurare il sistema gestionale della contabilità e amministrazione

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Budgeting  
 Contabilità aziendale  
 Contabilità industriale  
 Elementi di diritto civile  
 Elementi di diritto commerciale  
 Elementi di statistica  
 Metodi di organizzazione di un piano dei conti  
 Organizzazione aziendale  
 Ragioneria  
 Strumenti di analisi organizzativa

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dati di produzione  
 Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
 Applicare tecniche di analisi organizzativa  
 Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
 Utilizzare software foglio elettronico

## COMPETENZA

Dirigere le attività contabili e fiscali

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Adempimenti e scadenze fiscali  
Bilancio consolidato  
Diritto civile  
Diritto commerciale  
Diritto societario  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di contabilità industriale  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa in materia finanziaria  
Operazioni contabili con estero  
Principi di contabilità generale  
Ragioneria  
Scienza delle finanze  
Standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting  
Tecniche di comunicazione assertiva

### Abilità

Applicare metodologie di organizzazione di un piano dei conti  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di elaborazione dati contabili  
Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali  
Applicare modelli di pianificazione economico-finanziaria  
Applicare procedure per trattamento solleciti/contenziosi  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
Applicare tecniche di analisi redditività economica  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione  
Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori  
Applicare tecniche di gestione tesoreria  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di time management  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare software gestione amministrativa

## COMPETENZA

Eseguire la predisposizione del budget aziendale

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Bilancio civilistico  
Bilancio d'esercizio  
Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)  
Budgeting  
Contabilità industriale  
Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)  
Principi di contabilità generale  
Principi e metodi del controllo di gestione

### Abilità

Applicare procedure di analisi dati di produzione  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di controllo di gestione  
Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

## COMPETENZA

Effettuare la supervisione del personale dell'area

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale

### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività



**COMPETENZA**

Eseguire la stesura del bilancio d'esercizio

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Bilancio civilistico  
 Bilancio consolidato  
 Bilancio d'esercizio  
 Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)  
 Elementi di amministrazione aziendale  
 Elementi di diritto civile  
 Principi di contabilità generale  
 Ragioneria

**Abilità**

Applicare modalità di elaborazione dati contabili  
 Applicare tecnica di redazione bilancio d'esercizio  
 Applicare tecnica di redazione del bilancio consolidato  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
 Utilizzare software foglio elettronico  
 Utilizzare software gestione amministrativa

**COMPETENZA**

Realizzare report periodici sull'andamento economico-finanziario aziendale

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Analisi di bilancio europeo  
 Bilancio civilistico  
 Bilancio consolidato  
 Bilancio d'esercizio  
 Bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE)  
 Contabilità industriale  
 Elementi di statistica  
 Metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2)  
 Principi e metodi del controllo di gestione

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio  
 Applicare tecniche di analisi di bilancio europeo  
 Applicare tecniche di analisi redditività economica  
 Applicare tecniche di analisi statistica dei dati  
 Applicare tecniche di controllo di gestione  
 Applicare tecniche di elaborazione costi di produzione  
 Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
 Utilizzare software foglio elettronico  
 Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione

## 24.55 OPERATORE AI SERVIZI DI SICUREZZA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore ai servizi di sicurezza garantisce la sicurezza di aziende e clienti privati. Pianifica la sicurezza in accordo con il cliente, eroga servizi di vigilanza, predisponendo azioni di prevenzione e intervenendo nelle situazioni di allarme.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora per conto di società che erogano ad altre aziende o a clienti privati servizi di vigilanza privata. Le situazioni di lavoro possono essere estremamente variegate: eventi pubblici, locali pubblici (come pub e discoteche), aziende oppure clienti privati che, per i motivi più diversi, necessitano di una protezione particolare.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5419 - Professioni nei servizi di sicurezza, custodia e vigilanza non classificati altrove

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.8.6 - Guardie private di sicurezza

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

80 - Servizi di vigilanza e investigazione

### COMPETENZA

Erogare il servizio di vigilanza

#### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Armamento e equipaggiamento  
Elementi di psicologia  
Elementi di sicurezza informatica  
Elementi fondamentali di tiro  
Normativa in materia di sicurezza privata  
Nozioni comportamentali in presenza di elementi sospetti  
Tecniche di difesa passiva

##### Abilità

Applicare protocolli per il personale addetto alla sorveglianza  
Applicare protocolli per la gestione delle emergenze  
Applicare tecniche di difesa personale  
Applicare tecniche di disarmo  
Applicare tecniche di guida sicura  
Applicare tecniche di intervento d'urgenza e di irruzione  
Applicare tecniche di intervento in sicurezza  
Applicare tecniche di sorveglianza  
Applicare tecniche di trasferimento motorizzato  
Applicare tecniche per la difesa passiva di beni e strutture  
Applicare tecniche pratiche di protezione ravvicinata  
Utilizzare armi da fuoco  
Utilizzare software per la gestione delle procedure d'allarme

### COMPETENZA

Predisporre il piano di sicurezza e vigilanza

#### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Elementi di diritto e criminologia applicata  
Elementi di sicurezza informatica  
Normativa in materia di sicurezza privata  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Procedure e norme di security aziendale  
Rischi di attacco alla persona o al patrimonio  
Sistemi d'allarme

##### Abilità

Applicare procedure e norme di security aziendale  
Applicare tecniche di analisi del fabbisogno di sicurezza  
Applicare tecniche di predisposizione del piano di sorveglianza  
Applicare tecniche di progettazione del piano di sicurezza  
Applicare tecniche di progettazione di difesa passiva

## 24.56 OPERATORE ALLA CENTRALE OPERATIVA DI VIGILANZA



758

## DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore alla centrale operativa vigilanza garantisce l'operatività interna ed esterna di un istituto di vigilanza privata. Attua un monitoraggio costante delle guardie in servizio, intervenendo nelle situazioni di emergenza; tratta le segnalazioni d'allarme, valutando le modalità di intervento e l'eventuale coinvolgimento delle Forze dell'Ordine.

## ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera all'interno della centrale operativa degli istituti di vigilanza privata.

## REFERENZIAZIONI

### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5419 - Professioni nei servizi di sicurezza, custodia e vigilanza non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.8.6 - Guardie private di sicurezza

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

80 - Servizi di vigilanza e investigazione

## COMPETENZA

Effettuare il monitoraggio del lavoro degli addetti alla security

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di radiotecnica  
Elementi di telefonia di base  
Normativa in materia di sicurezza privata  
Sistemi d'allarme

#### Abilità

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza  
Applicare procedure di identificazione delle guardie in servizio attivo  
Utilizzare software per la gestione delle procedure d'allarme  
Utilizzare strumenti per il monitoraggio delle guardie in servizio

## COMPETENZA

Effettuare la gestione delle segnalazioni d'allarme

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di radiotecnica effettuare il monitoraggio del lavoro degli addetti alla security  
Elementi di telefonia di base  
Normativa in materia di sicurezza privata  
Sistemi d'allarme  
Tecniche di comunicazione telefonica

#### Abilità

Applicare procedure di coordinamento con le forze dell'ordine  
Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme  
Applicare procedure standard per l'installazione degli impianti di allarme  
Applicare protocolli per la gestione delle emergenze  
Utilizzare i mezzi tecnici di monitoraggio delle segnalazioni d'allarme (radio, frequenze protette)  
Utilizzare software per la gestione delle procedure d'allarme

## 24.57 OPERATORE D'UFFICIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Operatore d'ufficio gestisce i flussi informativi di corrispondenza in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione di documenti di competenza, la redazione di testi amministrativi o commerciali.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Questo profilo professionale è presente in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e può assumere diverse denominazioni in funzione dei livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione.

#### Collocazione organizzativa

Il contesto in cui opera l'Operatore d'ufficio è la funzione amministrativa dell'impresa. Può presidiare le attività connesse: al centralino telefonico, la redazione testi, la gestione dell'archivio e del protocollo, l'organizzazione delle riunioni e viaggi di lavoro; egli inoltre redige, modifica, memorizza e stampa testi, quali lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali. In genere presiede anche la gestione dell'archivio documentale aziendale. Alcune delle funzioni sopra descritte possono essere affidate anche ad altri ruoli segretariali con denominazioni diverse: Addetto front office, Dattilografa, Addetto archivio, Centralinista, Addetto protocollo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4120 - Personale di segreteria (compiti generali)

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.1.1.1 - Addetti a funzioni di segreteria

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

821 - Attività di supporto per le funzioni d'ufficio

### COMPETENZA

Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Principi di gestione della posta elettronica  
Sistemi di archiviazione dati  
Tecniche per il back up dei dati

#### Abilità

Applicare procedure di archiviazione  
Applicare procedure di protocollazione documenti  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare tecniche di predisposizione mailing list  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare modalità di smistamento della posta  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare stampanti professionali  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

**COMPETENZA**

Redigere testi lettere commerciali

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di amministrazione aziendale  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Lingua italiana  
 Norme redazionali della corrispondenza commerciale

**Abilità**

Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali  
 Utilizzare software elaborazione testi  
 Utilizzare software gestione amministrativa  
 Utilizzare stampanti professionali  
 Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

**COMPETENZA**

Effettuare l'archiviazione di documenti

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di diritto amministrativo  
 Normativa in materia di tutela della Privacy

**Abilità**

Applicare metodi di catalogazione  
 Applicare procedure di archiviazione  
 Applicare procedure di protocollazione documenti  
 Applicare tecniche di classificazione documentale  
 Applicare tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati  
 Utilizzare lo scanner  
 Utilizzare software archiviazione dati

**COMPETENZA**

Effettuare l'organizzazione di trasferte del personale

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Nozioni sui titoli di viaggio  
 Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno

**Abilità**

Applicare procedure di prenotazione servizi turistici  
 Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
 Utilizzare sistemi di navigazione internet  
 Utilizzare software elaborazione testi  
 Utilizzare software foglio elettronico  
 Utilizzare software posta elettronica  
 Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

**COMPETENZA**

Organizzare riunioni di lavoro

**Livello EQF: 3****Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
 Principali prodotti di office automation

**Abilità**

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di predisposizione mailing list  
 Utilizzare sistemi di navigazione internet  
 Utilizzare software posta elettronica  
 Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio



761

## 24.58 RESPONSABILE APPALTI E OFFERTE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile appalti e offerte presiede la realizzazione di gare per la fornitura di beni o servizi, assicurando il rispetto della normativa e delle procedure aziendali. Opera presso l'ufficio approvvigionamenti o presso l'ufficio legale e fornisce un supporto di tipo consulenziale, su richiesta delle divisioni o dei gruppi di progetto ("committenti interni"), consistente nell'analisi del fabbisogno e nella definizione delle procedure applicabili ai casi specifici, nella predisposizione del disciplinare di gara, nella valutazione della regolarità formale delle offerte pervenute, nella verbalizzazione della gara.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare presso enti pubblici o aziende medio-grandi.

#### Collocazione organizzativa

È parte della funzione acquisti/approvvigionamenti o dell'ufficio legale, riportando rispettivamente al Responsabile approvvigionamenti o al Responsabile dell'ufficio legale.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3323 - Responsabili degli acquisti

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

702 - Attività di consulenza gestionale

### COMPETENZA

Effettuare l'aggiudicazione di una gara

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Diritto amministrativo  
Diritto civile  
Diritto commerciale  
Diritto privato  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi in materia di contenzioso  
Normativa sugli appalti pubblici  
Procedure di gara previste dal Codice Civile

#### Abilità

Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche  
Applicare tecniche per la redazione di lettere di aggiudicazione (gare d'appalto)  
Applicare tecniche per la verbalizzazione di gare d'appalto

### COMPETENZA

Redigere un disciplinare di gara

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Diritto amministrativo  
Diritto civile  
Diritto commerciale  
Diritto privato  
Elementi di contrattualistica fornitori  
Elementi in materia di contenzioso  
Normativa sugli appalti pubblici  
Procedure di gara previste dal Codice Civile

#### Abilità

Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche

## 24.59 CENTRALINISTA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Centralinista riceve e smista le chiamate in entrata e in uscita. In alcuni contesti i suoi compiti comprendono anche attività di reception e di gestione della posta.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il luogo di lavoro è presso uffici o reception di aziende di medio o grandi dimensioni di produzione o servizi, enti pubblici, studi professionali.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4223 - Operatori di centrali telefoniche

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.2.2.3 - Centralinisti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

829 - Servizi di supporto alle imprese nca

### COMPETENZA

Realizzare lo smistamento delle telefonate

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di telefonia di base  
 Funzionalità e caratteristiche del centralino  
 Inglese  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Principi di customer satisfaction

#### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
 Applicare tecniche di filtro telefonate  
 Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico  
 Utilizzare sistemi di navigazione internet  
 Utilizzare software elaborazione testi  
 Utilizzare software posta elettronica  
 Utilizzare software specifici gestione centralino

### COMPETENZA

Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione interpersonale  
 Inglese  
 Nozioni di qualità del servizio  
 Piano di sicurezza aziendale  
 Principi di customer satisfaction

#### Abilità

Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
 Applicare tecniche di ascolto attivo  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico

## 24.60 COACH

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Coach è il profilo professionale che si propone di aiutare il cliente a gestire in modo efficace ed efficiente la propria vita professionale e personale per giungere ad un obiettivo definito. Il Coach lavora sulle risorse del cliente (coachee) con l'obiettivo di scoprirle, analizzarle e di facilitarne l'impiego inducendo, attraverso l'uso di tali risorse, il raggiungimento degli obiettivi, attraverso il miglioramento delle performance del coachee. Il coach può lavorare su singole persone o su gruppi di persone. Il Coach possiede competenze in ambito aziendale e organizzativo con particolare riferimento alla definizione di strategie ed alla gestione delle risorse umane; possiede inoltre Conoscenze di cultura sociologica e psicologica e della teoria e tecnica della comunicazione interpersonale. Tali competenze sono maturate attraverso una significativa esperienza professionale. A seconda dell'ambito di azione il coach può specializzarsi in ambito aziendale (business coach), in ambito manageriale (executive coach) o in ambito personale (life coach).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora generalmente per società specializzate nell'erogazione di servizi di coaching e opera prevalentemente presso l'impresa o l'organizzazione del cliente, seguendo una persona o un gruppo di persone nell'ambito di trasformazioni e cambiamenti (passaggi di ruolo, riorganizzazioni strutturali o organizzative, miglioramento performance ecc.).

#### Collocazione organizzativa

Opera con ampia autonomia e coordinandosi sistematicamente con il cliente per la verifica dei risultati ottenuti ed eventuali decisioni sulla ridefinizione dell'intervento di coaching.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2423 - Specialisti di personale e sviluppo di carriera

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.3 - Specialisti di gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione del lavoro

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

702 - Attività di consulenza gestionale

### COMPETENZA

Predisporre un piano di coaching

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
Metodologie di analisi delle competenze

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di bilancio di competenze  
Applicare tecniche di pensiero sistemico  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di scrittura  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane



**COMPETENZA**

Sviluppare nel coachee la capacità di utilizzo delle sue risorse personali

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Comunicazione empatica  
Elementi di analisi transazionale  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di programmazione neurolinguistica  
Elementi di psicologia del lavoro  
Linguaggi non verbali  
Tecniche di attivazione delle risorse personali

**Abilità**

Applicare metodologie di lavoro per obiettivi  
Applicare procedure di gestione dei problemi  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Utilizzare tecniche di comunicazione assertiva  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane  
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo

**COMPETENZA**

Attuare l'intervento di coaching su un gruppo

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Comunicazione multimediale  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di retorica  
Linguaggi non verbali  
Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione  
Tecniche di coordinamento e gestione di team

**Abilità**

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di gestione d'aula  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di gestione dello stress  
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane  
Applicare tecniche di public speaking  
Utilizzare i giochi di ruolo per facilitare le dinamiche di gruppo

## 24.61 ESPERTO GESTIONE AREA RISORSE UMANE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto gestione area risorse umane è responsabile di tutti i processi di gestione del personale: dalla pianificazione, ricerca, selezione ed inserimento del personale neoassunto, alla sviluppo professionale e organizzativo (formazione, valutazione) all'amministrazione (politiche retributive, amministrazione e relazioni sindacali) risorse umane. Il grado di specializzazione su ciascuno dei processi sopra citati dipende dalle dimensioni dell'organizzazione presso cui opera e dalle modalità di divisione del lavoro, anche in riferimento al ricorso ad expertise esterno (consulenti) ed alla collocazione gerarchico-funzionale all'interno dell'azienda rispetto a suoi pari o superiori (altri direttori o amministratore delegato). La sua finalità è quella di garantire una corretta pianificazione delle politiche del personale, in modo che risultino funzionali agli obiettivi strategici delle aziende e rispondano adeguatamente alle esigenze del mercato nella produzione/erogazione del prodotto/servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è generalmente la direzione risorse umane di imprese di grandi o medie dimensioni. Il processo di lavoro entro il quale agisce questo profilo professionale è la gestione delle risorse umane, che si articola in: pianificazione delle politiche del personale, individuazione del profilo del personale da assumere; ricerca, selezione ed assunzione del personale; addestramento e formazione; analisi e valutazione del lavoro; valutazione del potenziale; pianificazione delle carriere; definizione ed implementazione delle politiche retributive; servizi sociali, salvaguardia della salute fisica e mentale del personale; comunicazioni con il personale; amministrazione del personale; relazioni sindacali; licenziamenti individuali e collettivi.

#### Collocazione organizzativa

L'Esperto gestione area risorse umane si relaziona ed interagisce con la funzione produzione e con le funzioni amministrazione, finanza e direzione generale oltre alle funzioni legali e relazioni esterne, come referente di servizio alle diverse unità organizzative/settori da considerarsi suoi clienti interni. Fa riferimento all'Amministratore delegato. Presso imprese di grandi dimensioni si verifica che questo profilo sovrintenda soltanto, alle attività tipiche del processo di gestione risorse umane, la ricerca e selezione, la formazione, la gestione delle politiche retributive, la valutazione delle prestazioni, le relazioni sindacali e la gestione degli esuberanti, senza intervenire direttamente attraverso la pianificazione e il controllo. In questo contesto la direzione del personale è presidiata dal Direttore risorse umane che coordina il lavoro del proprio team all'interno del quale i collaboratori con professionalità specifiche intervengono poi direttamente nell'esecuzione pratica delle attività. Nelle imprese di dimensioni medio-piccole invece è più facile trovare un profilo polivalente che presidia l'intero processo, intervenendo direttamente in alcune fasi, e avvalendosi in molti casi di consulenti esterni in base alle necessità del momento (legale, previdenziale, formazione, ricerca del personale, politiche retributive, outplacement).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1212 - Dirigenti delle risorse umane

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

1.2.3.2 - Direttori e dirigenti del dipartimento organizzazione, gestione delle risorse umane e delle relazioni industriali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Effettuare la supervisione del personale dell'area

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di gestione delle risorse umane  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale

#### Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività



### COMPETENZA

Effettuare il controllo dell'implementazione delle attività di formazione del personale

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Metodi di rilevazione dei bisogni formativi  
Metodi di valutazione di progetti formativi  
Metodologia della formazione del personale  
Metodologie di analisi delle competenze  
Organizzazione aziendale gestire le relazioni industriali  
Metodi di organizzazione di un piano dei conti

#### Abilità

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi  
Utilizzare strumenti per l'analisi di gap di competenze

### COMPETENZA

Effettuare il controllo dell'implementazione delle attività di reclutamento risorse umane

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Diritto del lavoro  
Elementi di disciplina dei contratti  
Elementi di organizzazione aziendale  
Gestione delle risorse umane  
Metodi e strumenti per la selezione del personale  
Metodologie di assessment  
Metodologie di conduzione colloqui di selezione  
Metodologie di recruiting  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Organizzazione aziendale  
Procedure di assunzione

#### Abilità

Applicare modalità di conduzione di colloqui di selezione  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di inserimento neoassunto  
Applicare modalità di redazione contratti di lavoro  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di ricerca del personale  
Applicare tecniche di selezione del personale  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane  
Utilizzare strumenti di descrizione competenze

### COMPETENZA

Effettuare il controllo dell'implementazione delle attività di sviluppo e amministrazione del personale

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Diritto del lavoro  
Gestione delle risorse umane  
Metodologie di analisi delle competenze  
Metodologie di assessment  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Organizzazione aziendale  
Procedure di gestione del personale  
Sistemi di incentivazione al lavoro  
Strumenti dell'assessment centre

#### Abilità

Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare modalità di inserimento neoassunto  
Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane  
Utilizzare strumenti di descrizione competenze  
Utilizzare strumenti per l'analisi di gap di competenze

**COMPETENZA**

Gestire le relazioni industriali

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Diritto sindacale  
 Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Elementi di pubbliche relazioni  
 Mercato del lavoro locale  
 Normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG)  
 Normativa previdenziale  
 Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
 Rete territoriale dei servizi per il lavoro  
 Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)  
 Tecniche di comunicazione assertiva  
 Tecniche di mediazione  
 Diritto del lavoro

**Abilità**

Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
 Applicare tecniche di negoziazione  
 Utilizzare tecniche di comunicazione

**COMPETENZA**

Pianificare la politica delle risorse umane

**Livello EQF: 6****Conoscenze**

Diritto del lavoro  
 Elementi di gestione d'impresa  
 Elementi di project management  
 Gestione delle risorse umane  
 Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
 Teorie dell'organizzazione

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
 Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
 Applicare tecniche di analisi organizzativa  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
 Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 24.62 ESPERTO DI PEOPLE RAISING

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto di people raising coinvolge personale volontario nelle attività della ONP, fidelizzando nel tempo il rapporto dei volontari con l'organizzazione. Analizza il fabbisogno quantitativo e qualitativo dell'organizzazione in termini di risorse umane, definendo il profilo ideale dei volontari; individua i bacini potenziali di reclutamento in relazione al profilo ideale dei volontari; mette a punto le strategie di reclutamento (strumenti e canali), definisce il budget e condivide con gli organi dell'associazione il "programma volontari"; attua la ricerca e selezione dei candidati secondo quanto stabilito nel programma di people raising; cura e accompagna l'inserimento dei volontari selezionati nell'organizzazione, ne cura la formazione e la fidelizzazione nel tempo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Lavora all'interno di organizzazioni non profit.

#### Collocazione organizzativa

Si rapporta con gli organi dell'associazione, con cui concorda le strategie e il budget per il programma volontari, e con il personale retribuito dell'organizzazione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2423 - Specialisti di personale e sviluppo di carriera

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.3 - Specialisti di gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione del lavoro

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

949 - Attività di altre organizzazioni associative

### COMPETENZA

Effettuare la ricerca e selezione dei volontari

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Canali di reclutamento volontari  
Metodi e strumenti per la selezione del personale  
Metodologie di orientamento  
Normativa delle organizzazioni no profit

#### Abilità

Applicare modalità di conduzione di colloqui di selezione  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di ricerca del personale  
Applicare tecniche di selezione del personale  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane

### COMPETENZA

Effettuare l'inserimento dei candidati selezionati

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione di impresa sociale  
Metodologia della formazione del personale  
Tecniche di Team Building

#### Abilità

Applicare sistemi di sviluppo delle risorse umane  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di valutazione della formazione

**COMPETENZA**

Predisporre il programma di people raising

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Canali di reclutamento volontari  
Elementi di budgeting  
Elementi di comunicazione d'impresa  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di organizzazione di impresa sociale  
Metodologie di recruiting  
Normativa delle organizzazioni no profit

**Abilità**

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di redazione documentale



771

## 24.63 ESPERTO RISORSE UMANE DELLE COOPERATIVE DI INSERIMENTO LAVORATIVO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Esperto risorse umane svantaggiate delle cooperative di inserimento lavorativo garantisce il ruolo sociale delle cooperative di inserimento lavorativo (L.381/1991). All'interno della cooperativa sociale "di tipo B" riveste il ruolo chiave di interlocutore e mediatore fra il lavoratore svantaggiato, l'organizzazione interna dell'impresa cooperativa ed i vari interlocutori del territorio. Tale intervento ha l'obiettivo di permettere che l'attività lavorativa diventi una risorsa per rispondere ai bisogni di integrazione e benessere psicosociale di lavoratori svantaggiati o marginali rispetto al contesto sociale. L'Esperto risorse umane svantaggiate delle cooperative di inserimento lavorativo cura e governa di processi complessi di natura organizzativa e relazionale, finalizzati a costruire reti e a condurre una gestione integrata delle risorse. Nelle cooperative frequentemente assume la denominazione di Responsabile sociale delle cooperative di inserimento lavorativo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in cooperative sociali di inserimento lavorativo.

Collocazione organizzativa

Si rapporta con gli utenti (lavoratori svantaggiati), con i referenti dei servizi sociali che hanno in carico l'utente, con i referenti delle imprese presso cui avviene l'inserimento al termine del percorso.

### REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 5

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO**

2446 - Specialisti del lavoro sociale

**Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT**

3.4.5.2 - Tecnici della assistenza e della previdenza sociale

**Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO**

### COMPETENZA

Promuovere e gestire relazioni e reti territoriali per l'inserimento lavorativo delle risorse umane svantaggiate

Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normativa su politiche del lavoro, cooperazione, emarginazione, disabilità, politiche sociali, contratti  
 Tipologia di svantaggio (disabilità, tossicodipendenza, alcolismo, ecc.)  
 Analisi delle strategie di sviluppo della cooperativa di appartenenza  
 Mercato del lavoro locale  
 Reti territoriali formali e informali  
 Analisi dei bisogni sociali territoriali  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi di antropologia culturale  
 Stili di leadership

#### Abilità

Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali  
 Applicare tecniche di analisi organizzativa  
 Applicare tecniche di analisi costi/benefici  
 Applicare tecniche di budgeting  
 Applicare tecniche di negoziazione  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di ricerca di finanziamenti e agevolazioni per l'inserimento di lavoratori svantaggiati  
 Applicare metodi di valutazione dell'impatto degli interventi assistenziali  
 Applicare tecniche di lettura e analisi delle componenti culturali afferenti a lavoratori migranti  
 Applicare tecniche di lavoro in rete



**COMPETENZA**

Gestire le risorse umane svantaggiate in funzione degli obiettivi e dell'organizzazione della cooperativa

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Modelli di funzionamento dei servizi  
Elementi connessi alla normativa e alle leggi di settore  
Elementi di conoscenza del contesto organizzativo in cui si opera (organizzazione, servizio)  
Elementi base del lavoro d'équipe e delle dinamiche di gruppo  
Modalità di comunicazione e gestione dei conflitti  
Modalità di rilevazione e analisi del fabbisogno formativo  
Elementi di antropologia culturale  
Tipologia di svantaggio (disabilità, tossicodipendenza, alcolismo, ecc.)

**Abilità**

Applicare tecniche di ascolto, osservazione e interpretazione dei bisogni  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di lettura e analisi del contesto  
Applicare tecniche di gestione di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di problem solving  
Applicare tecniche negoziazione  
Applicare tecniche di gestione colloqui/rapporti individuali  
Applicare modalità di collaborazione alla costruzione degli organici e delle équipe  
Applicare modalità di collaborazione alla valutazione del personale  
Applicare modalità di programmazione delle attività di servizio e formative

**COMPETENZA**

Monitorare e valutare il processo di inserimento lavorativo del soggetto svantaggiato

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Procedure di assunzione  
Procedure burocratico amministrative per attivazione dei contratti  
Tecniche di stesura del progetto personalizzato  
Gestione e sviluppo delle risorse umane svantaggiate  
Elementi di gestione e sviluppo delle risorse umane  
Funzionamento e sostegno dei gruppi di lavoro  
Tipologia di svantaggio (disabilità, tossicodipendenza, alcolismo, ecc.)

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi delle posizioni di lavoro  
Utilizzare strumenti per l'analisi di gap di competenze  
Applicare tecniche di socializzazione lavorativa  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale  
Utilizzare dispositivi di verifica dell'inserimento lavorativo  
Applicare tecniche di gestione del personale svantaggiato  
Applicare tecniche motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti

## 24.64 RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Responsabile amministrazione del personale gestisce, all'interno della funzione risorse umane o amministrazione di un'azienda o ente pubblico, gli aspetti legali, fiscali e contributivi relativi ai rapporti di lavoro. Si occupa, quindi: di predisporre il sistema e le procedure per la gestione amministrativa del personale; di assicurare la corretta e completa applicazione delle stesse, garantendo il rispetto della normativa nazionale e comunitaria e del contratto collettivo nazionale del settore in cui opera; di redigere, autonomamente o con il supporto del direttore risorse umane, il budget del personale, predisponendo gli strumenti necessari per un efficace controllo dei costi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera generalmente nelle aziende medio-grandi (di qualsiasi settore), nelle quali è presente un ufficio dedicato all'amministrazione del personale.

#### Collocazione organizzativa

Può essere inserito all'interno della funzione personale (alle dipendenze del Direttore del personale) o della funzione amministrazione (alle dipendenze del Direttore amministrativo). Frequentemente coordina una o più profili esecutivi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2423 - Specialisti di personale e sviluppo di carriera

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.3 - Specialisti di gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione del lavoro

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Effettuare il controllo degli adempimenti amministrativi relativi ai rapporti di lavoro

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Contabilità e gestione dei costi  
Diritto del lavoro  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG)  
Normativa previdenziale  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Struttura della retribuzione

#### Abilità

Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare modalità di controllo delle procedure amministrative per la gestione del personale  
Applicare tecniche di aggiornamento sulle evoluzioni normative  
Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Utilizzare software per la gestione amministrativa del personale

**COMPETENZA**

Predisporre il sistema e le procedure per la gestione amministrativa del personale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Contabilità e gestione dei costi  
Diritto del lavoro  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG)  
Normativa previdenziale  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Struttura della retribuzione

**Abilità**

Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi  
Applicare tecniche di analisi dei processi amministrativi  
Applicare tecniche di impostazione procedure amministrative per la gestione del personale  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)  
Utilizzare software per la gestione amministrativa del personale

**COMPETENZA**

Redigere il budget del personale

**Livello EQF: 5**

**Conoscenze**

Contabilità e gestione dei costi  
Diritto del lavoro  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa previdenziale  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Struttura della retribuzione

**Abilità**

Applicare modalità di analisi degli scostamenti dal budget  
Applicare modalità di pianificazione dei costi del personale  
Applicare tecniche di budgeting per il personale  
Applicare tecniche di controllo di gestione

## 24.65 TECNICO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico amministrazione del personale svolge tutti gli adempimenti connessi alla gestione del rapporto di lavoro, in base alla normativa vigente. In particolare, gestisce le attività connesse alla costituzione, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro e le comunicazioni obbligatorie agli enti, provvede all'elaborazione degli stipendi e al controllo degli orari, degli straordinari, delle ferie e delle assenze giustificate, cura le registrazioni contabili in materia fiscale, assicurativa e contributiva.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può essere presente all'interno della funzione personale di aziende, presso studi di consulenza del lavoro, o presso società specializzate nella gestione di servizi amministrativi.

#### Collocazione organizzativa

In azienda può essere inserito all'interno della funzione risorse umane o all'interno della funzione amministrazione. Nel primo caso il tecnico riporta al Direttore del personale, nel secondo (più frequente) riporta al Responsabile amministrazione del personale o, in mancanza di un profilo intermedia, direttamente al Direttore amministrativo. Il tecnico che opera in uno studio di consulenza o in una società di servizi risponde, rispettivamente, al titolare dello studio o al responsabile della società.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

4416 - Addetti alla gestione del personale

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

4.1.1.4 - Addetti alla gestione del personale

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Effettuare il trattamento amministrativo connesso alle diverse fasi del rapporto di lavoro

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Diritto del lavoro  
 Normativa fiscale e tributaria  
 Normativa in materia di tutela della Privacy  
 Normativa previdenziale  
 Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
 Procedure di assunzione  
 Struttura della retribuzione

#### Abilità

Applicare modalità di redazione contratti di lavoro  
 Applicare procedure di comunicazione agli enti (Centro per l'Impiego, INPS, INAIL)  
 Applicare procedure di gestione registri obbligatori  
 Utilizzare software per la gestione amministrativa del personale

**COMPETENZA**

Effettuare le registrazioni contabili relative ai rapporti di lavoro

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Adempimenti e scadenze fiscali  
Contabilità e gestione dei costi  
Diritto del lavoro  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa previdenziale  
Struttura della retribuzione

**Abilità**

Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Applicare tecniche di redazione di report dei costi  
Utilizzare software contabilità

**COMPETENZA**

Elaborare le retribuzioni del personale

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Diritto del lavoro  
Normativa fiscale e tributaria  
Normativa previdenziale  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Struttura della retribuzione

**Abilità**

Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali  
Applicare procedure per gestione pagamenti  
Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze  
Utilizzare software gestione paghe



777

## 24.66 TECNICO GESTIONE RISORSE UMANE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico gestione risorse umane interviene nei processi che afferiscono alla gestione del personale, dalla ricerca, selezione ed inserimento e dismissione del personale, alla gestione vera e propria (formazione, valutazione, politiche retributive, amministrazione e relazioni sindacali). Il grado di specializzazione di questo profilo professionale su ciascuno dei processi sopra citati, dipende dalle dimensioni dell'organizzazione presso cui opera e dalle modalità di divisione del lavoro, anche in riferimento al ricorso ad expertise esterno (consulenti) oltre che alla collocazione nel percorso di carriera (da assistente a direttore del personale). In ogni caso la sua finalità principale è quella di garantire una corretta gestione del personale, in modo che risulti funzionale agli obiettivi strategici dell'azienda e risponda adeguatamente alle esigenze del mercato nella produzione/erogazione del prodotto/servizio.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è generalmente la direzione risorse umane di imprese di grandi o medie dimensioni.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona ed interagisce con la funzione produzione e con le funzioni amministrazione, finanza e direzione generale oltre alle funzioni legali e relazioni esterne, come referente di servizio alle diverse unità organizzative/settori da considerarsi suoi clienti interni. Presso imprese di grandi dimensioni si verifica che il profilo sovrintenda senza intervenire direttamente in tutte le fasi delle attività tipiche del processo di gestione risorse umane, nelle imprese di dimensioni medio-piccole invece è più facile trovare un profilo polivalente che presidia l'intero processo, intervenendo direttamente in alcune fasi, e avvalendosi in molti casi di consulenti esterni in base alle necessità del momento (legale, previdenziale, formazione, ricerca del personale, politiche retributive, outplacement).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2423 - Specialisti di personale e sviluppo di carriera

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.3 - Specialisti di gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione del lavoro

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Effettuare l'amministrazione del personale

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di psicologia del lavoro  
Giurisprudenza in materia di diritto del lavoro  
Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
Metodologie di analisi delle competenze  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Sistemi incentivanti  
Sistemi retributivi

#### Abilità

Applicare modalità di redazione contratti di lavoro  
Applicare tecniche di analisi di processi aziendali  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane

**COMPETENZA**

Effettuare la ricerca di personale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Elementi di psicologia del lavoro  
 Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
 Metodi e strumenti per la selezione del personale  
 Metodologie di analisi delle competenze  
 Metodologie di assessment  
 Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
 Normativa sulla riforma del mercato del lavoro  
 Procedure di assunzione  
 Sistemi per l'incrocio D/O di lavoro

**Abilità**

Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
 Applicare tecniche di analisi organizzativa  
 Applicare tecniche di interazione con Borsa Continua Nazionale del Lavoro (BCNL)  
 Applicare tecniche di ricerca del personale  
 Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane

**COMPETENZA**

Effettuare la selezione di personale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Elementi di contrattualistica del lavoro  
 Elementi di psicologia del lavoro  
 Mercato del lavoro locale  
 Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
 Metodi e strumenti per la selezione del personale  
 Metodologie di analisi delle competenze  
 Metodologie di assessment  
 Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
 Normativa sulla riforma del mercato del lavoro  
 Procedure di assunzione

**Abilità**

Applicare modalità di conduzione di colloqui di selezione  
 Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
 Applicare tecniche di ascolto attivo  
 Applicare tecniche di bilancio di competenze  
 Applicare tecniche di conduzione interviste  
 Applicare tecniche di selezione del personale  
 Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane

**COMPETENZA**

Predisporre piani di formazione e sviluppo del personale

**Livello EQF: 5****Conoscenze**

Metodi di rilevazione dei bisogni formativi  
 Metodi di valutazione di progetti formativi  
 Metodologia della formazione del personale

**Abilità**

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
 Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
 Applicare tecniche di bilancio di competenze  
 Applicare tecniche di progettazione formativa  
 Applicare tecniche di valutazione della formazione  
 Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 24.C.1 EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la gestione del front e il back office nelle strutture di comunicazione degli enti pubblici: Comuni, Province, Regioni, ASL, ecc in merito ai processi di comunicazione dell'Ente con l'utenza finale.

#### COMPETENZA

Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico

**Livello EQF: 5**

##### Conoscenze

Elementi di comunicazione interna  
Elementi di comunicazione pubblica  
Evoluzione normativa e riforma della P.A.  
Normativa in materia di comunicazione pubblica  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi della comunicazione attraverso stampa  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Principi di accessibilità web  
Principi di usabilità web  
Tecnologie per l'informazione

##### Abilità

Applicare tecniche di indagine sociale  
Applicare tecniche di redazione di un profilo di comunità  
Utilizzare tecniche di rilevazione sistematica e analisi dei dati d'uso della biblioteca  
Utilizzare applicativi informatici  
Utilizzare software per la gestione di biblioteche



## 24.C.2 EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la somministrazione, telefonica o di persona, di questionari di indagine. L'intervistatore contatta l'intervistato secondo le modalità definite nell'ambito dell'indagine e le istruzioni ricevute; presenta sinteticamente gli obiettivi dell'indagine, gli argomenti dell'intervista e le modalità di utilizzo delle informazioni raccolte; somministra l'intervista secondo le istruzioni ricevute; effettua in caso di caduta le sostituzioni dei nominativi, secondo il piano definito; trasmette i risultati secondo i canali concordati (registrazione automatica; invio cartaceo; invio telematico).

### COMPETENZA

Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di mercato

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Metodologie della ricerca qualitativa  
Metodologie della ricerca quantitativa  
Normativa in materia di tutela della Privacy  
Principi di customer satisfaction

#### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Applicare tecniche di conduzione interviste  
Utilizzare software conduzione di interviste di mercato  
Utilizzare software gestione attività di call center

## 24.C.3 FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di interfaccia con il cliente nell'ambito di un Call Center, ovvero in quel luogo dove vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato, con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti. L'operatore è specializzato sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente: customer care, servizi informativi, acquisizione ordini, supporto a siti, help-desk tecnico; reclami; egli inoltre registra le varie attività e formula proposte ai diversi problemi presentati.

### COMPETENZA

Fornire informazioni tramite servizio di call center

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di sicurezza informatica  
Etica e deontologia della comunicazione  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Inglese  
Normativa sulle comunicazioni elettroniche  
Principi di customer care  
Principi di customer satisfaction  
Struttura organizzativa di un call center

#### Abilità

Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Applicare procedure di gestione reclami  
Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita  
Utilizzare software gestione attività di call center  
Utilizzare software posta elettronica

## 24.C.4 EFFETTUARE IL RECUPERO CREDITI INSOLUTI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività finalizzate al recupero dei crediti commerciali. Tra i suoi compiti rientrano il monitoraggio delle situazioni creditizie dei clienti, la classificazione degli insoluti, il sollecito dei pagamenti attraverso contatti telefonici e lettere, la gestione delle trattative con i debitori, l'attivazione di azioni legali con il coinvolgimento dell'ufficio legale interno o, nel caso delle imprese più piccole, di legali esterni.

### COMPETENZA

Effettuare il recupero crediti insoluti

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Diritto privato  
Elementi di analisi di bilancio  
Elementi di analisi finanziaria  
Elementi di contabilità commerciale  
Elementi di tecnica bancaria e creditizia  
Normativa sul factoring  
Normativa sul recupero dei crediti insoluti  
Normativa sulla cessione dei crediti  
Procedure di recupero crediti  
Trattamento fiscale dei crediti inesigibili

#### Abilità

Applicare procedure di recupero crediti  
Applicare tecniche di classificazione dei crediti insoluti  
Applicare tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia  
Applicare tecniche di negoziazione  
Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)

## 24.C.5 EFFETTUARE LA RENDICONTAZIONE DI UN PROGETTO FINANZIATO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività previste per la rendicontazione di un progetto finanziato.

### COMPETENZA

Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Aspetti fiscali della rendicontazione  
Elementi di contabilità generale  
Elementi di contrattualistica  
Elementi di controllo di gestione  
Elementi di normativa fiscale e tributaria  
Principi di rendicontazione  
Sistema contabile per la rendicontazione

#### Abilità

Applicare procedure contabili per la rendicontazione di progetti finanziati  
Applicare procedure per la presentazione dei rendiconti di progetti finanziati  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività in itinere e finale  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Utilizzare la modulistica per la rendicontazione di progetti finanziati

## 24.C.6 EFFETTUARE L'INSERIMENTO ELETTRONICO DI DATI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di digitalizzazione, con l'utilizzo del PC e di appositi software, di dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici, commerciali...), derivanti dalle attività svolte dall'organizzazione. Si tratta, quindi, di un apporto di natura esecutiva all'informatizzazione dei processi organizzativi, tendenza ormai tipica della maggior parte delle organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di appartenenza.

### COMPETENZA

Effettuare l'inserimento elettronico di dati

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Procedure di archiviazione dati

#### Abilità

Utilizzare software archiviazione dati  
Utilizzare software foglio elettronico  
Utilizzare software gestione di database

## 24.C.7 EFFETTUARE PRATICHE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DEL CLIENTE/UTENTE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di disbrigo di pratiche auto di diverso tipo, tra cui immatricolazioni, passaggi di proprietà, rilascio e duplicazione di patenti, licenze per trasporti merci, collaudi e revisioni, con l'obiettivo di rendere il disbrigo delle pratiche più rapido e agevole per l'utente finale.

### COMPETENZA

Effettuare pratiche automobilistiche per conto del cliente/utente

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di diritto privato  
Normativa del codice stradale  
Normativa e procedure sui trasporti terrestri e la circolazione di autoveicoli  
Normativa e procedure sul rilascio/rinnovo di patenti guida

#### Abilità

Applicare procedure amministrative per rilascio permessi, liberatorie, autorizzazioni  
Applicare procedure di richiesta immatricolazione e iscrizione autoveicoli nel PRA (Pubblico Registro Automobilistico)  
Applicare procedure di rilascio/rinnovo patenti guida  
Applicare procedure per richiesta collaudi tecnici e revisioni (autoveicoli)  
Applicare procedure per richiesta passaggi di proprietà (autoveicoli)  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica

## 24.C.8 EFFETTUARE LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di disbrigo di pratiche amministrative, con l'obiettivo di rendere il disbrigo delle pratiche più rapido e agevole per l'utente finale.

### COMPETENZA

Effettuare la gestione delle pratiche amministrative

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Procedure per visti consolari  
 Elementi normativa di settore  
 Normative sulle pratiche amministrative  
 Normative sugli endoprocedimenti  
 Organizzazione uffici pubblici  
 Elementi di economia aziendale  
 Elementi di diritto amministrativo  
 Elementi di diritto privato  
 Elementi di diritto del lavoro  
 Elementi di diritto penale  
 Elementi diritto di famiglia  
 Elementi diritto fallimentare  
 Elementi di organizzazione aziendale  
 Elementi diritto societario  
 Elementi di ragioneria  
 Elementi di tecnica bancaria  
 Norme redazionali della corrispondenza commerciale  
 Tecniche di classificazione di dati e documenti

#### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
 Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Applicare procedure amministrative  
 Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
 Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali  
 Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali  
 Applicare tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati  
 Applicare tecniche di elaborazione dati  
 Utilizza dei sistemi di posta elettronica certificata  
 Utilizzare software applicativi per la gestione di pratiche  
 Utilizzare internet per la gestione di pratiche  
 Utilizzare software per la firma digitale della documentazione

## 24.C.9 PREDISPORRE LA DOCUMENTAZIONE PER LA PARTECIPAZIONE A GARE D'APPALTO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di predisposizione della documentazione necessaria per la partecipazione a gare d'appalto, gestendo i contatti con gli Enti pubblici e privati che emettono i bandi. In particolare, predispone ed invia le offerte e/o i preventivi, oltre alla documentazione amministrativa (profilo aziendale, copia statuto ed atto costitutivo, curricula, ecc.) e tecnica richiesta nel disciplinare di gara.

### COMPETENZA

Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di diritto amministrativo  
Elementi di diritto commerciale  
Normativa sugli appalti pubblici  
Procedure di gara previste dal Codice Civile

#### Abilità

Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecniche per la redazione di informative giuridiche  
Applicare tecniche per la redazione di offerte economiche  
Applicare tecniche per la redazione di offerte tecniche



## 24.C.10 EFFETTUARE L'IDEAZIONE E LA STESURA DI UN PROGETTO FINANZIATO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'acquisizione e gestione delle risorse per la realizzazione di attività, tramite l'individuazione di programmi e linee di finanziamento più adatti a soddisfare tali esigenze; per la ricerca di partner nazionali e transnazionali per la realizzazione delle attività; l'elaborazione dell'idea progettuale; la stesura e presentazione del progetto, rispettando i requisiti formali e di merito richiesti dal bando.

### COMPETENZA

Effettuare l'ideazione e la stesura di un progetto finanziato

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Fondi, iniziative e programmi comunitari  
Istituzioni e politiche comunitarie  
Normativa sui finanziamenti pubblici  
Politiche europee/nazionali/regionali per lo sviluppo locale  
Strategie di lobbying  
Tipologie di finanziamento (sovvenzioni e appalti)  
Elementi di budgeting  
Elementi finanziari e contrattuali  
Principi di rendicontazione  
Elementi di Project management

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi delle fonti di finanziamento  
Applicare tecniche di definizione di accordi di rete  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di pubbliche relazioni  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica  
Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)  
Applicare procedure per la presentazione dei progetti finanziati  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di progettazione  
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica

## 24.C.11 EFFETTUARE LA DISINFESTAZIONE DI AMBIENTI CHIUSI E SPAZI APERTI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività preposte alla eliminazione di insetti/animali nocivi alla salute delle persone in abitazioni private, uffici, complessi industriali, giardini, parchi e altre aree: verifica della situazione; valutazione delle misure più opportune da adottare; scelta dei prodotti e delle tecniche più adatte in relazione alle caratteristiche degli organismi bersaglio e dei vincoli sanitari e ambientali; disinfestazione manuale o attraverso le attrezzature, avendo cura di utilizzare i dispositivi di sicurezza e nel rispetto della normativa; manutenzione degli strumenti e delle attrezzature per la disinfestazione.

### COMPETENZA

Effettuare la disinfestazione di ambienti chiusi e spazi aperti

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di pronto soccorso  
Morfologia e ciclo biologico degli agenti infestanti  
Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normative sulla protezione dell'ambiente  
Principi di igiene ambientale  
Processi di disinfezione  
Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### Abilità

Applicare procedure per la derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscazione e diserbamento  
Applicare tecniche di monitoraggio dei disinfestanti  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare prodotti chimici per la disinfestazione  
Utilizzare strumenti per la derattizzazione, disinfestazione, disinfezione, demuscazione e diserbamento

## 24.C.12 MANTENERE LE CONDIZIONI DI IGIENE E SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività svolte in uffici e più in generale in ambienti di lavoro, per il mantenimento del decoro e della pulizia dei locali, degli arredi e delle attrezzature presenti nei luoghi di lavoro, garantendo (in autonomia o coordinati da un superiore) il riordino e la pulizia dei locali avendo cura di igienizzare gli ambienti.

### COMPETENZA

Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

**Livello EQF: 2**

#### Conoscenze

Elementi di igiene ambientale  
Elementi di igiene personale  
Sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici

#### Abilità

Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
Applicare tecniche di pulizia degli ambienti  
Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali



**“QUADRO REGIONALE DEGLI  
STANDARD PROFESSIONALI”  
SEZIONE COMPETENZE DI BASE**

Dicembre 2015

## INDICE

AREA DEI LINGUAGGI - LINGUA ITALIANA.....	3
AREA SCIENTIFICA.....	6
AREA STORICO-SOCIO-ECONOMICA.....	8
AREA TECNOLOGICA.....	10

## AREA DEI LINGUAGGI - LINGUA ITALIANA

### COMPETENZA

Attivare strategie e tecniche di ascolto volte a comprendere gli elementi essenziali della comunicazione in diversi contesti di vita, di cultura e di lavoro

#### Conoscenze

La lingua ed il linguaggio  
Le forme della comunicazione orale  
Principi, funzioni ed elementi della comunicazione  
Tecniche di ascolto

#### Abilità

Individuare gli elementi della comunicazione e la loro connessione in contesti informali, formali e fortemente formalizzati  
Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi organizzando gli elementi della comunicazione  
Riconoscere differenti codici comunicativi che sovrintendono al messaggio ascoltato

### COMPETENZA

Leggere e comprendere testi di complessità crescente riguardanti la vita quotidiana e professionale

#### Conoscenze

Struttura e caratteristiche di alcune tipologie di testi: articolo di giornale, racconto, foglio di istruzione, manuale tecnico, testi scientifici  
Tecniche di lettura finalizzate alla comprensione e all'interpretazione  
Testi narrativi e/o poetici appartenenti ad autori ed epoche diverse sia italiani che stranieri

#### Abilità

Leggere ed analizzare testi letterari narrativi e/o poetici secondo alcune delle seguenti categorie: autore, contesto storico-culturale; elementi costitutivi la struttura compositiva del testo; finalità; tempo e spazio; personaggi  
Leggere ed analizzare testi non letterari di diversa tipologia (ad es. informativi, tecnici, scientifici, normativi ecc.) secondo alcune delle seguenti categorie: contesto storico-culturale; caratteristiche e tipologia del testo; elementi costitutivi  
Leggere in maniera espressiva evidenziando i punti chiave e i valori espressivi del testo  
Utilizzare dizionari e/o strumenti di consultazione cartacei o multimediali per procurarsi informazioni necessarie alla comprensione di testi

### COMPETENZA

Produrre testi scritti, funzionali alla situazione comunicativa, con proprietà di linguaggio e correttezza formale

#### Conoscenze

Figure retoriche  
Gli elementi morfo-sintattici (le parti del discorso)  
La punteggiatura  
La struttura del periodo  
La struttura logica della frase Linguaggio e terminologia tecnico- professionale  
Modalità di consultazione di dizionari, enciclopedie e strumenti multimediali Modalità di pianificazione, elaborazione, revisione demarcazione testuale e di editing dei seguenti testi: descrittivi narrativi, espressivi, espositivi, argomentativi, interpretativi

#### Abilità

Costruire proposizioni e periodi di complessità e di espressività crescente, attraverso l'uso corretto degli elementi ortografici, morfo-sintattici, lessicali, di strutturazione della frase e del periodo  
Produrre appunti (ad es. scalette, mappe, ecc.) funzionali alla stesura di un testo scritto  
Produrre testi scritti usando: analisi; sintesi; descrizione; definizione; elencazione; classificazione; esemplificazione; citazione  
Rielaborare un testo scritto (ad es. analisi, riassunto, parafrasi, commento) seguendo le consegne  
Utilizzare dizionari e/o strumenti di consultazione cartacei o multimediali per procurarsi informazioni necessarie alla comprensione ed alla produzione di testi  
Utilizzare figure retoriche elementari a supporto della comunicazione  
Utilizzare la segnaletica testuale e gli elementi di editing

## COMPETENZA

Produrre comunicazioni orali, funzionali alla situazione comunicativa, con proprietà di linguaggio e correttezza formale

### Conoscenze

Gli elementi morfo-sintattici (le parti del discorso)  
 Il lessico  
 La struttura del periodo (coordinazione e subordinazione) con attenzione ai nessi argomentativi  
 La struttura logica della frase (soggetto- predicato- complementi)  
 Le diverse modalità di comunicazione orale: conversazione, dialogo, intervista, comunicazione in pubblico, discussione, ecc.)  
 Linguaggio e terminologia tecnico- professionale  
 Struttura della comunicazione orale e fasi (pianificazione, elaborazione, controllo esito) di costruzione di una comunicazione orale  
 Tecniche di registrazione delle informazioni (ad es. appunti, scalette, schemi, mappe ecc.)  
 Tecniche di sintesi orale

### Abilità

Costruire proposizioni e periodi di complessità e di espressività crescente, attraverso l'uso corretto degli elementi ortografici, morfo-sintattici, lessicali, di strutturazione della frase e del periodo  
 Produrre appunti (ad es. scalette, mappe, ecc.) funzionali alla stesura di un testo orale  
 Svolgere comunicazioni orali in contesti diversi (formali e fortemente formalizzati) usando: analisi; sintesi; descrizione; definizione; elencazione; classificazione; esemplificazione; citazione  
 Utilizzare dizionari e/o strumenti di consultazione cartaceo e/o multimediali per incrementare il proprio patrimonio lessicale e terminologico  
 Utilizzare figure retoriche elementari a supporto della comunicazione

## COMPETENZA

Produrre brevi e semplici testi scritti, lineari e coesi, riferiti al contesto personale, di vita quotidiana e di lavoro

### Conoscenze

Funzioni comunicative: descrivere se stessi, oggetti, persone, luoghi, strumenti e apparecchiature; chiedere e fornire informazioni, indicazioni, istruzioni; narrare eventi; esprimere la propria opinione, gusti, preferenze e chiedere quelli altrui  
 Il lessico di base riferito all'ambito personale, alla vita quotidiana e di lavoro  
 Le strutture morfologiche e sintattiche semplici e di uso comune, relative a: situazioni prevedibili nei diversi contesti; situazioni comunicative di tipo personale (casa, famiglia, scuola, sport, tempo libero, ...); di tipo pubblico (mezzi di trasporto, negozi, cinema, teatro, ristoranti, alberghi, ospedali, ...); di tipo professionale

### Abilità

Attivare strategie di controllo e correzione dei testi prodotti  
 Costruire semplici enunciati di tipo descrittivo ed espositivo utilizzando un repertorio linguistico di base  
 Utilizzare diversi strumenti di consultazione  
 Utilizzare le diverse tipologie testuali e i diversi registri in funzione dello scopo comunicativo

## COMPETENZA

Leggere e comprendere brevi e semplici testi scritti riferiti al contesto personale, di vita quotidiana e di lavoro

### Conoscenze

Funzioni comunicative: descrivere se stessi, oggetti, persone, luoghi, strumenti e apparecchiature; chiedere e fornire informazioni, indicazioni, istruzioni; narrare eventi; esprimere la propria opinione, gusti, preferenze e chiedere quelli altrui;  
 Il lessico di base riferito all'ambito personale, alla vita quotidiana e di lavoro  
 Le strutture morfologiche e sintattiche semplici e di uso comune, relative a: situazioni prevedibili nei diversi contesti; situazioni comunicative di tipo personale (casa, famiglia, scuola, sport, tempo libero, ...); di tipo pubblico (mezzi di trasporto, negozi, cinema, teatro, ristoranti, alberghi, ospedali, ...); di tipo professionale

### Abilità

Attivare strategie di lettura individuando parole chiave, connettivi e sequenze, punti principali e informazioni accessorie per ricostruire il significato globale di brevi e semplici testi scritti continui e non continui di tipo dialogico, descrittivo  
 Rappresentare attraverso schemi, sequenze, ecc. il significato della comunicazione  
 Riconoscere le caratteristiche linguistiche specifiche, le diverse tipologie di testo e la funzione dei registri.  
 Utilizzare diversi strumenti di consultazione

## COMPETENZA

Produrre brevi comunicazioni orali riferite al contesto personale, di vita quotidiana e di lavoro

### Conoscenze

Funzioni comunicative: descrivere se stessi, oggetti, persone, luoghi, strumenti e apparecchiature; chiedere e fornire informazioni, indicazioni, istruzioni; narrare eventi; esprimere la propria opinione, gusti, preferenze e chiedere quelli altrui; Il lessico di base riferito all'ambito personale, alla vita quotidiana e di lavoro

Le strutture morfologiche e sintattiche semplici e di uso comune, relative a situazioni prevedibili nei diversi contesti  
Situazioni comunicative: di tipo personale (casa, famiglia, scuola, sport, tempo libero, ...); di tipo pubblico (mezzi di trasporto, negozi, cinema, teatro, ristoranti, alberghi, ospedali,...); di tipo professionale

### Abilità

Attivare strategie di controllo e correzione dei testi prodotti  
Costruire semplici enunciati di tipo descrittivo ed espositivo utilizzando un repertorio linguistico di base  
Utilizzare diversi strumenti di consultazione  
Utilizzare le diverse tipologie testuali e i diversi registri in funzione dello scopo comunicativo

## COMPETENZA

Interagire con ragionevole disinvoltura in scambi comunicativi brevi e semplici riferiti al contesto personale, di vita quotidiana e di lavoro

### Conoscenze

Funzioni comunicative: descrivere se stessi, oggetti, persone, luoghi, strumenti e apparecchiature; chiedere e fornire informazioni, indicazioni, istruzioni; narrare eventi; esprimere la propria opinione, gusti, preferenze e chiedere quelli altrui  
Il lessico di base riferito all'ambito personale, alla vita quotidiana e di lavoro

Le strutture morfologiche e sintattiche semplici e di uso comune, relative a: situazioni prevedibili nei diversi contesti; situazioni comunicative di tipo personale (casa, famiglia, scuola, sport, tempo libero, ...); di tipo pubblico (mezzi di trasporto, negozi, cinema, teatro, ristoranti, alberghi, ospedali, ...); di tipo professionale

### Abilità

Gestire scambi comunicativi brevi in situazioni prevedibili  
Utilizzare un repertorio linguistico di base selezionando i registri adeguati al contesto



## AREA SCIENTIFICA

### COMPETENZA

Utilizzare codici formali, strumenti, tecniche e strategie di calcolo con particolare attenzione a quelle riferibili e applicabili a situazioni concrete

#### Conoscenze

Calcolo letterale: monomi e polinomi, semplici fattorizzazioni  
 Equazioni di secondo grado: risoluzione algebrica e grafica  
 Equazioni e semplici disequazioni di primo grado.  
 Insiemi loro caratteristiche e rappresentazioni  
 La nozione di funzione: funzioni costanti, costanti a tratti, lineari, quadratiche, di proporzionalità inversa  
 Numeri algebrici e trascendenti  
 Operazioni con le frazioni algebriche  
 Rapporti, percentuali e proporzioni  
 Ripresa degli insiemi numerici e dell'aritmetica: numeri naturali, relativi, razionali, reali: definizione, proprietà, operazioni  
 Scomposizione di polinomi  
 Scrittura posizionale dei numeri  
 Sistemi di equazioni e primo grado: **risoluzione algebrica e grafica**

#### Abilità

Applicare tecniche e procedure di calcolo anche a situazioni concrete  
 Approssimare a meno di una fissata incertezza risultati di operazioni numeriche  
 Impostare e risolvere semplici problemi che si presentano nei contesti di vita quotidiana, modellizzabili attraverso strumenti e procedure algebrici

### COMPETENZA

Analizzare e interpretare dati sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di strumenti statistici (analisi della frequenza, tassi, probabilità) e di rappresentazioni grafiche

#### Conoscenze

Calcolo delle probabilità: eventi, probabilità classica, eventi indipendenti ed eventi dipendenti  
 Concetti generali di statistica  
 Frequenza e probabilità: legge empirica del caso, probabilità statistica e probabilità soggettiva, giochi di sorte  
 Semplice analisi di rappresentazioni tabellari e grafiche

#### Abilità

Individuare dati significativi Interpretare i dati raccolti  
 Raccogliere e organizzare dati  
 Utilizzare la statistica come strumento informativo negli ambiti della società, dei processi produttivi e della scienza

## COMPETENZA

Analizzare oggetti nel piano e nello spazio, calcolando perimetri, aree e volumi di semplici figure geometriche

### Conoscenze

Altezze, bisettrici e mediane in un triangolo  
 Criteri di similitudine  
 Figure poligonali e loro principali proprietà metriche, il cerchio e le sue proprietà  
 Il metodo delle coordinate: sistema di riferimento cartesiano nel piano  
 Lunghezza della circonferenza e area del cerchio  
 Il numero  $\pi$ -greco. Misura degli angoli in radianti.  
 Luoghi di punti e sezioni coniche: rappresentazioni analitiche.  
 Misura di segmenti e di angoli; perimetro e area dei poligoni  
 Nozioni intuitive di geometria del piano e dello spazio  
 Poliedri, coni, cilindri, sfere e loro sezioni.  
 Punto, retta, piano, semiretta e segmento, triangoli, poligoni  
 Relazioni trigonometriche nei triangoli. Rette perpendicolari e parallele  
 Seno, coseno e tangente di un angolo; proprietà fondamentali.  
 Solidi geometrici: aree e volumi  
 Teoremi di Euclide e di Pitagora  
 Trasformazioni geometriche nel piano: isometrie e similitudini

### Abilità

Analizzare e risolvere semplici problemi utilizzando le proprietà delle figure geometriche oppure le proprietà di opportune trasformazioni  
 Individuare e riconoscere relazioni e proprietà delle figure spaziali  
 Rappresentare, nel piano riferito a coordinate cartesiane, figure o assegnati insiemi di punti  
 Scegliere unità di misura adeguate alla realtà rappresentata dalle figure geometriche

## COMPETENZA

Applicare metodi di osservazione, di indagine e le procedure proprie delle diverse scienze per comprendere la realtà naturale e il rapporto tra uomo e natura

### Conoscenze

Acidità e basicità, il pH  
 Cellule: struttura e funzioni; DNA  
 Chimica del carbonio e principali composti organici (per esempio, zuccheri, idrocarburi, proteine)  
 Composti chimici (ossidi e anidridi, acidi e basi, sali)  
 Elementi chimici e tavola periodica  
 Metalli e non metalli  
 Elementi fondamentali sui principali organi ed apparati dell'organismo umano e sulle principali e più comuni patologie  
 Energia e materia: onde radio e luminose, onde sonore e sismiche  
 La terra, l'Universo e il Sistema solare: linee generali delle principali teorie sull'origine della terra e dell'universo  
 Le principali grandezze fisiche del S.I. e relative unità di misura  
 L'energia e le sue trasformazioni: energia meccanica, energia elettrica, energia termica, energia chimica  
 Movimenti e forze: cinematica, statica e dinamica  
 Popolazioni: specie, evoluzione, biodiversità, variazioni genetiche  
 Reazioni chimiche  
 Reazioni enzimatiche  
 Soluzioni: solvente e soluto, diluizioni, concentrazione  
 Struttura chimica della materia; legami chimici  
 Uomo e natura: per esempio, salute, risorse naturali, ambiente, frontiere della scienza e della tecnologia

### Abilità

Applicare metodo e conoscenze scientifiche in situazioni tipiche dell'esperienza personale e formativa del soggetto per risolvere semplici problemi della vita reale  
 Operare nei laboratori di fisica, chimica e microbiologia utilizzando strumenti, metodiche e procedure caratterizzanti il metodo scientifico  
 Riconoscere problemi che si possono indagare scientificamente e individuare fonti sicure per la ricerca di informazioni utili e per la descrizione di argomenti scientifici, arrivando a semplici spiegazioni  
 Sostenere anche in un contraddittorio la propria opinione riguardo a semplici fenomeni scientificamente analizzabili ed aventi ricaduta sociale ed etica (per esempio, salute, risorse naturali, ambiente, frontiere della scienza e della tecnologia)  
 Utilizzare evidenze scientifiche: identificare le ipotesi, le evidenze e i ragionamenti sottesi a conclusioni scientifiche  
 Utilizzare fonti informative di tipo divulgativo a carattere scientifico  
 Utilizzare, linguaggi, simboli e convenzioni scientifici, matematici e tecnici

## AREA STORICO-SOCIO-ECONOMICA

### COMPETENZA

Utilizzare categorie e strumenti funzionali alla comprensione degli eventi e delle interpretazioni storiche

#### Conoscenze

Eventi storici di epoche e/o aree geografiche diverse in riferimento a tematiche di tipo trasversale (esempio flussi migratori, eventi naturali, rivoluzioni, dinamiche sociali, scoperte scientifiche ...)  
 Gli strumenti per l'esposizione: mappe concettuali, tavole sinottiche, barre del tempo, grafici, tavole cronologiche, carte geopolitiche  
 I principali avvenimenti storici, scoperte scientifiche e tecnologiche del Novecento I principali nessi relazionali: causa/effetto, premessa/conseguenza, soggetto/oggetto, fatto/contesto, continuità/discontinuità, analogie/differenze  
 La terminologia della storia  
 Le diverse tipologie di fonti storiche L'evoluzione storica del settore professionale

#### Abilità

Descrivere l'impatto di alcune delle principali scoperte scientifiche e innovazioni tecnologiche del Novecento sullo stile di vita delle persone e sull'evoluzione del mondo del lavoro  
 Esporre la ricostruzione di eventi Individuare negli eventi storici il ruolo dei soggetti singoli e collettivi e le loro relazioni con i contesti  
 Riconoscere nella ricostruzione degli avvenimenti storici l'utilizzo di diverse logiche interpretative  
 Riconoscere nella ricostruzione di eventi storici fonti di diversa tipologia  
 Riconoscere nella società contemporanea i segni delle vicende storiche del passato

### COMPETENZA

Collocare l'esperienza personale e formativa in un sistema di regole

#### Conoscenze

Bisogni collettivi, pubblici servizi e solidarietà sociale  
 Dalla norma morale alla legge  
 Diritti e doveri nella vita sociale  
 Forme di Stato e di governo  
 I diritti politici  
 I diritti umani nell'Occidente e nelle altre culture  
 Organismi di cooperazione internazionale  
 I poteri e gli organi di Stato, Regioni, Province, Comuni  
 I soggetti del diritto, oggetto del diritto, rapporto giuridico  
 Interessi individuali e interesse generale La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea  
 La cittadinanza europea  
 La persona e la società  
 La tutela delle minoranze in una società multietnica  
 Le istituzioni e le norme giuridiche comunitarie  
 Ordinamento giuridico: fonti del diritto: tipologia e gerarchia; tipologia di norme giuridiche  
 Prima parte della Costituzione italiana  
 Scuola, famiglia, lavoro  
 Società civile e società politica

#### Abilità

Reperire autonomamente fonti informative di tipo giuridico  
 Riconoscere ed applicare le diverse modalità di esercizio della democrazia: negoziando, decidendo e riflettendo sui processi di partecipazione, in merito a questioni direttamente esperite, quali la rappresentanza in gruppi consultivi o deliberativi interni; selezionando le informazioni pertinenti e funzionali allo scopo della comunicazione, sostenere opinioni personali prendendo parte, con diverse modalità, a confronti riguardo a questioni, problemi ed eventi di carattere politico, culturale, morale e social  
 Trovare la soluzione di semplici casi riguardanti rapporti civili, politici, etico- sociali applicando a casi concreti le norme in materia di diritti-doveri e di cittadinanza  
 Utilizzare fonti informative di tipo giuridico per indagare su problemi, questioni ed eventi di carattere politico, culturale, morale e sociale  
 Utilizzare termini giuridici adeguati ai diversi contesti

## COMPETENZA

Collocare l'esperienza personale e formativa nel funzionamento del sistema economico

### Conoscenze

Comportamento economico individuale, organizzazioni economiche e trasformazioni del mercato  
Energia e ambiente  
Gli attori e le parti sociali presenti sul territorio (economia e gestione dell'impresa)  
I bisogni economici  
I mezzi e i fini dell'azione economica  
Il mercato: concetti fondamentali (bene, valore, prezzo) e forme  
Il sistema economico: attori, attività, relazione  
L'azione economica nel quadro dei rapporti tra Stato democratico e sistema di mercato – fiscalità, libertà di iniziativa economica  
Mappe geografiche ed economiche: mercati, produzioni, commercio, trasporti Scambi e moneta  
Tipologie di mercati e rapporti tra operatori

### Abilità

Negoziare e decidere, riflettendo sulla propria esperienza personale e familiare, in merito ad eventi economici esperiti in qualità di consumatore di beni e servizi, all'interno di organismi consultivi o deliberativi  
Sostenere opinioni personali per prendere parte, con diverse modalità, a confronti riguardo a questioni ed eventi economici connessi con la cultura e l'organizzazione sociale e politica, selezionando le informazioni pertinenti e funzionali allo scopo  
Trovare la soluzione di semplici casi riguardanti rapporti economici e sociali esperibili in qualità di produttore e di cittadino consumatore. Si suggerisce l'analisi di casi di gestione aziendale pubblica (es. sanità, istruzione, trasporti) o privata  
Utilizzare fonti informative di tipo economico per indagare su questioni ed eventi economici connessi con la cultura e l'organizzazione sociale e politica  
Utilizzare fonti informative per leggere la realtà economico – giuridica  
Utilizzare termini economici adeguati ai diversi ambiti (macroeconomia, microeconomia, economia aziendale e gestione delle imprese)

## COMPETENZA

Utilizzare i principali strumenti del metodo geografico per descrivere, interpretare e rappresentare le caratteristiche e le trasformazioni del territorio

### Conoscenze

Gli strumenti della geografia: carte, mappe, atlanti, rappresentazioni statistiche  
La terminologia e la simbologia geografica  
Le caratteristiche fisiche e l'organizzazione del territorio  
Le principali categorie interpretative della geografia: eventi naturali/umani, fenomeni evolutivi, rappresentazione statica/dinamica

### Abilità

Leggere, interpretare e rappresentare le caratteristiche e le trasformazioni di territori appartenenti ad aree geografiche e a periodi storici diversi in riferimento agli aspetti fisici, politici, economici e sociali  
Utilizzare fonti diverse per individuare informazioni geografiche connesse ad eventi e questioni di tipo politico, economico e sociale  
Utilizzare termini geografici adeguati ai diversi ambiti

## AREA TECNOLOGICA

### COMPETENZA

Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare e rappresentare dati, anche in forma grafica

#### Conoscenze

Le fondamentali nozioni di hardware, software e pacchetti applicativi  
 Norme di sicurezza e protezione  
 Operazioni per la gestione dei dati: inserimento, modifica, selezione, copiatura, spostamento, sostituzione, cancellazione, rappresentazione grafica  
 Operazioni su documenti, fogli elettronici, testi e oggetti: apertura, creazione, salvataggio, conversione chiusura, stampa  
 Servizi on line: browser, motori di ricerca, posta elettronica

#### Abilità

Accedere alle informazioni e ai servizi on line  
 Acquisire, leggere, creare e stampare testi usando programmi di videoscrittura per gestire dati  
 Creare, elaborare e gestire un foglio elettronico, utilizzando le funzioni aritmetiche e logiche, la rappresentazione e l'elaborazione dei dati in forma grafica  
 Raccogliere informazioni, esplorare argomenti specifici, comunicare, collaborare e condividere risorse a distanza utilizzando le reti

### COMPETENZA

Utilizzare le tecnologie tenendo presente sia il contesto culturale e sociale nel quale esse fanno agire e comunicare, sia il loro ruolo per l'attuazione di una cittadinanza attiva

#### Conoscenze

Elementi di normativa sulla privacy  
 Norme di sicurezza e protezione  
 Servizi on line: browser, motori di ricerca, posta elettronica

#### Abilità

Operare nel web rispettando la normativa vigente e adottando le necessarie forme di protezione  
 Utilizzare le tecnologie nel rispetto della propria e della altrui privacy e sicurezza



**“QUADRO REGIONALE DEGLI  
STANDARD PROFESSIONALI”  
SEZIONE COMPETENZE TRASVERSALI**

Dicembre 2015

## INFORMAZIONI SULLE COMPETENZE

Si tratta di competenze tecnico-professionali trasversali relativi alle aree:

- sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale;
- qualità;
- organizzazione aziendale e principi economici in contesti produttivi di beni e servizi;
- relazioni interpersonali e comunicazione all'interno dei contesti lavorativi;
- disciplina del rapporto di lavoro.

## COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITÀ

### COMPETENZA

Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### Conoscenze

D.Lgs. 81/2008  
Dispositivi di protezione individuale e collettiva  
Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio  
Normativa ambientale e fattori di inquinamento  
Nozioni di primo soccorso  
Segnali di divieto e prescrizioni correlate

#### Abilità

Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione  
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone  
Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore  
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale  
Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza  
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva  
Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

### COMPETENZA

Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

#### Conoscenze

Direttive e normative sulla qualità di settore  
Principi ed elementi di base di un sistema qualità  
Procedure attinenti al sistema qualità  
Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti  
Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

#### Abilità

Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità  
Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza  
Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità  
Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

### COMPETENZA

Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive

#### Conoscenze

Classificazione delle aziende  
Elementi di microeconomia  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale

#### Abilità

Applicare procedure e istruzioni operative definite dalla struttura organizzativa di appartenenza  
Attivare le funzioni e i processi della struttura organizzativa per il perseguimento dei propri compiti/obiettivi  
Applicare i concetti di efficienza, efficacia e produttività nello svolgimento dei propri compiti/obiettivi

### COMPETENZA

Relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo le eventuali criticità nei rapporti professionali

#### Conoscenze

Principi della comunicazione  
Modalità e tipologie di comunicazione efficace  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Tecniche di ascolto attivo  
Tecniche di comportamento assertive  
Tecniche di negoziazione

#### Abilità

Applicare le tecniche per la gestione del processo comunicativo all'interno di una struttura organizzata  
Attivare le tecniche per la gestione delle relazioni interpersonali all'interno di una struttura organizzata  
Applicare le tecniche per l'analisi e la risoluzione di conflitti

### COMPETENZA

Operare nel rispetto dei diritti e dei doveri in capo al lavoratore e al datore di lavoro previsti dalla normativa e dal contratto di lavoro

#### Conoscenze

Elementi di diritto del lavoro  
Elementi di diritto sindacale  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Elementi di legislazione del lavoro

#### Abilità

Applicare gli elementi di base per la lettura della busta paga  
Applicare gli elementi di base per l'esercizio dei diritti individuali, collettivi e sindacali  
Applicare i doveri di osservanza e di diligenza nell'esercizio delle mansioni assegnate dal datore di lavoro





# **“QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”**

**SEZIONE COMPETENZE  
DISCIPLINE BIO-NATURALI**

Dicembre 2015

## INFORMAZIONI SULLE COMPETENZE

Le competenze indipendenti in discipline bio-naturali non trovano correlazione nei 24 settori economico-professionali del Repertorio Nazionale e pertanto sono collocate in una sezione specifica del QRSP.

La Legge Regionale 1 febbraio 2005 n. 2 "Norme in materia di discipline bio-naturali" intende "...valorizzare l'attività degli operatori in discipline bio-naturali, al fine di garantire una qualificata offerta delle prestazioni e dei servizi che ne derivano". Per realizzare tali finalità, la Regione si avvale di un Comitato Tecnico Scientifico, che, in accordo con la Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro, ha esercitato il proprio ruolo di proponente, individuando competenze indipendenti relative alle discipline bio-naturali, approvate dalla Sottocommissione CRPLF di aggiornamento QRSP.

Ogni competenza indipendente afferisce ad una specifica disciplina bio-naturale.

I percorsi formativi che rilasciano attestati di competenza regionali in discipline bio-naturali possono essere avviati esclusivamente da enti accreditati al sistema regionale di IFP, iscritti al Registro degli enti di formazione accreditati in discipline bio-naturali, gestito dal Comitato Tecnico Scientifico.

Tali attestati non sono abilitanti all'esercizio di alcuna professione regolamentata.

## COMPETENZE, CONOSCENZE, ABILITÀ

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di shiatsu finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento delle tecniche shiatsu  
Metodologie e tecniche di shiatsu  
Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per il trattamento shiatsu  
Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di riflessologia finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento delle tecniche di riflessologia  
Metodologie e tecniche di riflessologia  
Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti di riflessologia  
Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di pranopratica finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento delle tecniche di riflessologia  
 Metodologie e tecniche di riflessologia  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti di riflessologia  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di naturopatia finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento delle tecniche di naturopatia  
 Metodologie e tecniche di naturopatia  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti di naturopatia  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di tuina finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento delle tecniche di tuina  
 Metodologie e tecniche di tuina  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti con tecniche di tuina  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di qi gong finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento delle tecniche di Qi Gong  
 Metodologie e tecniche di Qi Gong  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti con tecniche di Qi Gong  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti/consulenze con metodo di orthobionomy finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento del metodo di ortobionomy  
 Metodologie e tecniche di ortobionomy  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti con tecniche di ortobionomy  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Gestire in autonomia sessioni di biodanza per gruppi finalizzati alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento delle tecniche di biodanza  
 Metodologie e tecniche di biodanza  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione con i gruppi secondo i modelli culturali di riferimento  
 Applicare tecniche di biodanza  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/attivazioni energetiche con metodo reiki finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento del metodo reiki  
 Metodologie e tecniche reiki  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche energetiche secondo i modelli culturali di riferimento  
 Applicare tecniche codificate per l'attivazione energetica finalizzata alla canalizzazione di energia equilibrata  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di kinesiologia finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento delle tecniche di kinesiologia  
 Metodologie e tecniche di kinesiologia  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche kinesiologiche  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche manuali olistiche finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento delle tecniche manuali olistiche  
 Metodologie e tecniche manuali olistiche  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti di tecniche manuali olistiche  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche di essenze floreali finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento delle essenze floreali  
 Metodologie e principi d'uso delle essenze floreali  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e modalità d'uso libere e codificate per trattamenti/consulenze con le essenze floreali  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Erogare formazione a operatori/istruttori nelle pratiche di tai chi chuan finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento nella pratica del tai chi chuan  
Tecniche e forme di pratica del tai chi chuan  
Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
Utilizzare tecniche e forme per la conduzione di persone e gruppi nella pratica del tai chi chuan  
Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Erogare formazione a operatori/istruttori nelle pratiche di karate tradizionale bionaturale finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento nella pratica del karate tradizionale bionaturale  
Tecniche e forme di pratica del karate tradizionale bionaturale  
Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
Utilizzare tecniche e forme per la conduzione di persone e gruppi nella pratica del karate tradizionale bionaturale  
Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti/consulenze con tecniche manuali ayurvediche finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento delle tecniche manuali ayurvediche  
Metodologie e tecniche manuali ayurvediche  
Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
Utilizzare procedure e tecniche manuali libere e codificate per trattamenti di tecniche manuali ayurvediche  
Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti/consulenze con il rebirthing finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento del rebirthing  
 Metodologie e tecniche rebirthing  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche libere e codificate per trattamenti/consulenze di rebirthing  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Effettuare trattamenti/consulenze con lo yoga finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento dello yoga  
 Metodologie e pratiche dello yoga  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare tecniche e forme per la conduzione di persone e gruppi nella pratica dello Yoga  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

### COMPETENZA

Erogare formazione a operatori/istruttori nelle pratiche di biofertilità finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Modelli culturali di riferimento nella pratica della biofertilità  
 Tecniche e forme di pratica della biofertilità  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare tecniche e forme per la conduzione di persone e gruppi nella pratica della biofertilità  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Erogare formazione a operatori/istruttori nelle pratiche di danza creativa finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento nella pratica della danza creativa  
 Tecniche e forme di pratica della danza creativa  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare tecniche e forme per la conduzione di persone e gruppi nella pratica della danza creativa  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento

**COMPETENZA**

Effettuare trattamenti/consulenze con la biodinamica finalizzate alla piena espressione della vitalità della persona

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Modelli culturali di riferimento della biodinamica craniosacrale intesa come ascolto, contatto manuale e percezione dei ritmi biodinamici  
 Metodologie e tecniche della biodinamica craniosacrale intesa come ascolto, contatto manuale e percezione dei ritmi biodinamici  
 Metodologie di autogestione del proprio equilibrio vitale  
 Regolamentazione di settore validata dal Comitato Tecnico Scientifico in attuazione della L.R. n. 2/2005 "Norme in materia di discipline bio-naturali"

**Abilità**

Applicare tecniche di interazione col cliente secondo i modelli culturali di riferimento  
 Utilizzare procedure e tecniche libere e codificate per trattamenti/consulenze di della biodinamica craniosacrale intesa come ascolto, contatto manuale e percezione dei ritmi biodinamici  
 Applicare tecniche di centratura e percezione nel rapporto con il cliente  
 Applicare una condotta etica e responsabile nella relazione col cliente  
 Applicare la regolamentazione di riferimento





# “QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”

“Quadro Regionale degli  
Standard Professionali”

**SEZIONE**  
FIGURE REGOLAMENTATE/ABILITANTI

Dicembre 2015

## FIGURE REGOLAMENTATE/ABILITANTI

Questa sezione è dedicata alle professioni regolamentate da legge o altro atto dello Stato, che stabilisce l'obbligatorietà della formazione per l'esercizio di una specifica attività professionale.

La Direzione Generale IFL, in raccordo con le direzioni competenti per materia, ha stabilito standard formativi e completato quelli professionali dei percorsi formativi relativi a figure professionali, regolamentate da leggi o atti nazionali e/o Accordo in Conferenza Stato-Regioni. Ciascun percorso formativo, che risponde agli standard minimi così definiti, è valido ai fini dell'abilitazione professionale su tutto il territorio nazionale e permette di accedere all'esercizio della specifica attività professionale, anche attraverso l'iscrizione ad appositi elenchi/Albi/registri.

Infatti in taluni casi tale formazione obbligatoria costituisce uno dei requisiti ai fini dell'iscrizione ad Albo, Registro o Elenco, come stabilito dalla specifica normativa nazionale.

Le competenze afferenti le figure professionali regolamentate non possono essere certificate attraverso il processo di riconoscimento delle competenze acquisite in ambito informale e non formale.

L'attestato finale rilasciato a conclusione positiva del percorso formativo deve essere necessariamente afferente tutte le competenze della figura professionale di riferimento.

**L'elenco delle figure professionali previsto in questa sezione non è esaustivo ma fa riferimento prioritariamente alle professioni ricorrenti nell'offerta formativa regionale.**

- Operatore Socio Sanitario – DGR 18 luglio 2007 n. 5101
- Acconciatore – DDUO 30 luglio 2008 n. 8486
- Estetista – legge 1/90 – Note prot. E1.2011.0573587 del 22/12/2011 e prot E1.2015.0288677 del 29/07/2015
- Somministrazione alimenti e bevande - DGR 1 dicembre 2010 n. 887
- Agente rappresentante di commercio – DGR 1 dicembre 2010 n. 887
- Agente di affari in mediazione - DGR 1 dicembre 2010 n. 887
- Addetto ai servizi di controllo (Buttafuori) – DDUO 1 aprile 2010 n. 3310
- Responsabile tecnico per la gestione dei rifiuti - Deliberazione 16 luglio 1999 Ministero dell'Ambiente
- Responsabile tecnico di operazioni di revisione periodica dei veicoli a motore – DDUO 28 maggio 2009 n. 5350
- Massaggiatore capo bagnino degli stabilimenti idroterapici – DDUO 6 ottobre 2009 n. 10043
- Insegnanti e Istruttori di autoscuola - Circolare regionale 13 aprile 2011 Prot. E1.2011.0257380
- Responsabile Tecnico di Tintolavanderia - DDS 18 febbraio 2014 n. 1256
- Tecnico del Restauro dei beni culturali - DDUO 15 febbraio 2013 n. 1228
- Conduttore Impianti Termici - DDUO 7 marzo 2012 n. 1861
- Tecnico Meccatronico delle Autoriparazioni - DDUO 5 agosto 2014 n. 7558
- Fitosanitari - Delibera Giunta Regionale 6 marzo 2015 n. X/3233
- Installatore e manutentore straordinario di impianti energetici alimentati da fonti rinnovabili - FER - DDUO n. 8711 del 21 ottobre 2015.



# **“QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”**

## **SEZIONE PERCORSI REGOLAMENTATI**

Dicembre 2015

## PERCORSI REGOLAMENTATI

In rapporto a particolari profili caratteristici operanti nel mercato del lavoro lombardo, Regione Lombardia ha definito una specifica regolamentazione per l'organizzazione dei percorsi, stabilendo requisiti di ammissione ai medesimi, modalità di accertamento delle competenze in esito, composizione delle commissioni d'esame e standard professionali per il rilascio dell'attestato finale di competenza.

Tali percorsi non rilasciano alcuna abilitazione valida sul territorio nazionale.

Di seguito vengono elencati i percorsi e i relativi provvedimenti regionali di riferimento.

- Ausiliario Socio Assistenziale – DGR 24 luglio 2008 n. 7693
- Assistente Familiare – DDUO 17 dicembre 2008 n. 15243
- Assistente alla poltrona di studio odontoiatrico – DDUO 14 giugno 2007 n. 6481
- Operatore Forestale Responsabile - DDUO 27 aprile 2009 n. 4096
- Istruttore Forestale - DDUO 27 aprile 2009 n. 4096
- Responsabile tecnico per attività di panificazione- DDUO. 13 aprile 2015 - n. 2864
- Formazione obbligatoria per gestori delle sale da gioco e dei locali - Delibera Giunta regionale 31 ottobre 2014 - n. X/2573



## **“QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”**

**Guida esplicativa alla revisione del QRSP  
con riferimento ai profili professionali  
ed alle competenze dei nuovi settori  
economico professionali**

Dicembre 2015

## INDICE

1.	PRESENTAZIONE GENERALE .....	7
2.	IL QUADRO DEI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI .....	8
	Sezione 1 Gli interventi effettuati con il decreto 6490 del 30/07/2015 .....	12
3.	GLI INTERVENTI EFFETTUATI .....	13
3.1	Produzioni alimentari .....	13
3.1.1	Trasferimento di profili da/a altri settori.....	13
3.1.2	Aggiunta di nuovi profili .....	13
3.1.3	Eliminazione di profili .....	13
3.1.4	Modifica di profili .....	13
3.1.5	Aggiunta di competenze .....	14
3.1.6	Assetto finale.....	14
3.2	Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre.....	15
3.2.1	Aggiunta di competenze .....	15
3.2.2	Assetto finale.....	15
3.3	Vetro, ceramica e materiali da costruzione.....	15
3.3.1	Aggiunta di nuovi profili .....	16
3.3.2	Eliminazione di profili .....	16
3.3.3	Assetto finale.....	16
3.4	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica .....	17
3.4.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	17
3.4.2	Aggiunta di nuovi profili .....	17
3.4.3	Unione di profili .....	17
3.4.4	Eliminazione di profili .....	17
3.4.5	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	18
3.4.6	Aggiunta di competenze .....	19
3.4.7	Assetto finale.....	21
3.5	Legno e arredo.....	22
3.5.1	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	22
3.5.2	Modifica competenze .....	23
3.5.3	Assetto finale.....	23
3.6	Carta e cartotecnica.....	23
3.6.1	Assetto finale .....	23
3.7	Edilizia, costruzioni, impiantistica.....	24
3.7.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	24
3.7.2	Unione di profili .....	25
3.7.3	Sdoppiamento di profili .....	25
3.7.4	Eliminazione di profili .....	25
3.7.5	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	26
3.7.6	Modifica di profili .....	26
3.7.7	Aggiunta di competenze .....	26
3.7.8	Modifica di competenze .....	27
3.7.9	Assetto finale .....	27
3.8	Stampa ed editoria .....	28

3.8.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	28
3.8.2	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	28
3.8.3	Assetto finale.....	28
3.9	Trasporti e logistica .....	29
3.9.1	Eliminazione di profili .....	29
3.9.2	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	30
3.9.3	Assetto finale .....	30
3.10	Servizi di telecomunicazione e poste .....	31
3.10.1	Assetto finale.....	31
3.11	Servizi turistici.....	32
3.11.1	Eliminazione di profili .....	32
3.11.2	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	32
3.11.3	Aggiunta di competenze .....	33
3.11.4	Eliminazione di competenze.....	33
3.11.5	Modifica di competenze .....	33
3.11.6	Assetto finale .....	34
3.12	Servizi culturali e di spettacolo.....	35
3.12.1	Trasferimento di profili da/a altri settori.....	35
3.12.2	Eliminazione di profili .....	35
3.12.3	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	36
3.12.4	Aggiunta di competenze .....	36
3.12.5	Assetto finale .....	36
4.	CORRISPONDENZA TRA NUOVI PROFILI PROFESSIONALI E VECCHI .....	38
4.1	Produzioni alimentari .....	38
4.2	Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre.....	38
4.3	Vetro, ceramica e materiali da costruzione.....	39
4.4	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica .....	40
4.5	Legno e arredo.....	42
4.6	Carta e cartotecnica.....	42
4.7	Edilizia, costruzioni, impiantistica.....	43
4.8	Stampa ed editoria .....	44
4.9	Trasporti e logistica .....	44
4.10	Servizi di telecomunicazione e poste .....	45
4.11	Servizi turistici.....	45
4.12	Servizi culturali e di spettacolo.....	45
	Sezione 2 Gli interventi di revisione svolti sui 12 settori oggetto del decreto 6490 del 30/07/2015.....	48
5.	GLI INTERVENTI EFFETTUATI .....	49
5.1	Produzioni alimentari .....	49
5.1.1	Assetto finale .....	49
5.2	Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre.....	50
5.2.1	Assetto finale .....	50
5.3	Vetro, ceramica e materiali da costruzione.....	50
5.3.1	Assetto finale .....	50

5.4	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica .....	50
5.4.1	Aggiunta di nuovi profili .....	50
5.4.2	Aggiunta di nuove competenze indipendenti .....	50
5.4.3	Assetto finale .....	51
5.5	Legno e arredo .....	51
5.5.1	Assetto finale .....	51
5.6	Carta e cartotecnica .....	52
5.6.1	Assetto finale .....	52
5.7	Edilizia, costruzioni, impiantistica .....	52
5.7.1	Trasferimento di profili da/a altri settori .....	52
5.7.2	Assetto finale .....	52
5.8	Stampa ed editoria .....	53
5.8.1	Assetto finale .....	53
5.9	Trasporti e logistica .....	54
5.9.1	Inserimento nuovo profilo professionale .....	54
5.9.2	Modifica/eliminazione e riformulazione di competenze indipendenti .....	54
5.9.3	Assetto finale .....	54
5.10	Servizi di telecomunicazione e poste .....	55
5.10.1	Assetto finale .....	55
5.11	Servizi turistici .....	55
5.11.1	Inserimento nuove competenze indipendenti .....	55
5.11.2	modifica conoscenze e abilità .....	56
5.11.3	Assetto finale .....	60
5.12	Servizi culturali e di spettacolo .....	60
5.12.1	Integrazione di competenze e trasformazione da competenza indipendente a profilo ...	60
5.12.2	Inserimento nuovi profili professionali .....	61
5.12.3	Assetto finale .....	61
6.	CORRISPONDENZA TRA NUOVI PROFILI PROFESSIONALI E VECCHI .....	63
6.1	Produzioni alimentari .....	63
6.2	Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre .....	63
6.3	Vetro, ceramica e materiali da costruzione .....	64
6.4	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica .....	64
6.5	Legno e arredo .....	66
6.6	Carta e cartotecnica .....	66
6.7	Edilizia, costruzioni, impiantistica .....	67
6.8	Stampa ed editoria .....	68
6.9	Trasporti e logistica .....	69
6.10	Servizi di telecomunicazione e poste .....	70
6.11	Servizi turistici .....	70
6.12	Servizi culturali e di spettacolo .....	71
	Sezione 3 Gli interventi effettuati sui 12 settori oggetto del decreto di dicembre 2015 .....	73
7.	GLI INTERVENTI EFFETTUATI .....	74



7.1	Agricoltura, silvicoltura e pesca.....	74
7.1.1	Trasferimento di profili da/a altri settori.....	74
7.1.2	Unione di profili .....	74
7.1.3	Eliminazione di profili .....	74
7.1.4	Modifica di profili .....	75
7.1.5	Aggiunta di competenze.....	76
7.1.6	Eliminazione di competenze.....	76
7.1.7	Assetto finale.....	76
7.2	Chimica .....	77
7.2.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	77
7.2.2	Modifica di profili .....	77
7.2.3	Modifica di competenze .....	77
7.2.4	Assetto finale.....	77
7.3	Tessile, abbigliamento e prodotti affini.....	78
7.3.1	Aggiunta di nuovi profili .....	78
7.3.2	Unione di profili .....	78
7.3.3	Eliminazione di profili .....	79
7.3.4	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	79
7.3.5	Aggiunta di competenze.....	80
7.3.6	Assetto finale.....	80
7.4	Servizi di Public Utilities.....	81
7.4.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	81
7.4.2	Aggiunta di competenze.....	81
7.4.3	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	81
7.4.4	Modifica di competenze .....	82
7.4.5	Assetto finale.....	82
7.5	Servizi finanziari e assicurativi .....	83
7.5.1	Aggiunta di nuovi profili .....	83
7.5.2	Modifica di profili .....	83
7.5.3	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	83
7.5.4	Assetto finale.....	83
7.6	Servizi di informatica .....	84
7.6.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	84
7.6.2	Unione di profili .....	84
7.6.3	Eliminazione di profili .....	85
7.6.4	Modifica di profili .....	85
7.6.5	Eliminazione di competenze.....	86
7.6.6	Assetto finale.....	86
7.7	Servizi di distribuzione commerciale.....	87
7.7.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	87
7.7.2	Eliminazione di profili .....	87
7.7.3	Modifica di profili .....	87
7.7.4	Modifica di competenze .....	88
7.7.5	Assetto finale.....	88
7.8	Servizi per le attività ricreative e sportive .....	89
7.8.1	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	89
7.8.2	Eliminazione di competenze.....	89
7.8.3	Assetto finale.....	89

7.9	Servizi socio-sanitari .....	90
7.9.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	90
7.9.2	Modifica di profili .....	90
7.9.3	Assetto finale.....	91
7.10	Servizi di educazione e formazione .....	91
7.10.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	91
7.10.2	Unione di profili .....	92
7.10.3	Modifica di profili .....	93
7.10.4	Aggiunta di competenze.....	93
7.10.5	Assetto finale.....	93
7.11	Servizi per la persona.....	94
7.11.1	Trasferimento di profili da/a altro settore .....	94
7.11.2	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	94
7.11.3	Assetto finale.....	94
7.12	Area comune .....	95
7.12.1	Trasferimento di profili da/a altri settori.....	95
7.12.2	Unione di profili .....	97
7.12.3	Eliminazione di profili .....	97
7.12.4	Modifica di profili .....	98
7.12.5	Modifica/eliminazione di profili con creazione di competenze indipendenti.....	98
7.12.6	Aggiunta di competenze.....	99
7.12.7	Eliminazione di competenze.....	100
7.12.8	Assetto finale.....	101
8.	CORRISPONDENZA TRA NUOVI PROFILI PROFESSIONALI E VECCHI .....	103
8.1	Agricoltura, silvicoltura e pesca.....	103
8.2	Chimica .....	103
8.3	Tessile, abbigliamento e prodotti affini.....	104
8.4	Servizi di public utilities .....	105
8.5	Servizi finanziari e assicurativi .....	105
8.6	Servizi di informatica .....	106
8.7	Servizi di distribuzione commerciale.....	107
8.8	Servizi per le attività ricreative e sportive.....	107
8.9	Servizi socio-sanitari .....	108
8.10	Servizi di educazione e formazione .....	108
8.11	Servizi per la persona.....	109
8.12	Area Comune.....	109

## 1. PRESENTAZIONE GENERALE

Nella presente guida vengono riepilogati gli interventi svolti per la revisione del Quadro Regionale degli Standard Professionali (d'ora in avanti QRSP) al fine di consentire un raccordo con la versione precedente.

Dopo una presentazione della nuova articolazione dei Settori Economico-Professionali e della loro corrispondenza alle vecchie Aree Professionali, si entra nel dettaglio di ciascun settore illustrando gli interventi puntuali di semplificazione effettuati sui diversi profili.

A livello generale si ricorda che tali interventi sono stati finalizzati a migliorare il settore economico professionale ed a renderlo rispondente ai seguenti criteri:

- revisione del repertorio regionale per garantire la correlazione con i repertori delle altre regioni in un'ottica di semplificazione con conseguente adozione di competenze a «banda larga» correlate alle Ada nazionali;
- eliminazione degli standard professionali e di competenza non utilizzati (per la certificazione delle competenze in ambito formale, non formale e informale);
- eliminazione degli standard professionali e di competenza corrispondenti a profili di "bassa qualificazione" (di livello EQF pari o inferiore a 2);
- eliminazione/revisione di standard professionali corrispondenti a ruoli e non a professioni/competenze;
- trasformazione dei profili professionali con una sola competenza in competenze indipendenti;
- armonizzazione delle competenze del QRSP con quelle dei sistemi di istruzione e formazione.

Inoltre rispetto agli standard professionali e di competenza esistenti:

- è stato inserito il livello EQF
- si sono eliminati gli indicatori di competenza

Nella Sezione 1 del documento vengono riportate le prime variazioni apportate ai 12 settori contenuti nel Decreto 6490 bis del 30/07/2015.

Nella Sezione 2 del documento vengono riportate le ulteriori variazioni apportate ai primi 12 settori contenuti nel di luglio a seguito di ulteriori approfondimenti e verifiche.

Nella Sezione 3 del documento vengono riportate le variazioni apportate agli ultimi 12 settori.

## 2. IL QUADRO DEI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI

Al fine di ottimizzare la corrispondenza con il “quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze” (d’ora in poi “quadro nazionale”), i profili del QRSP sono stati riorganizzati in 24 Settori Economico-Professionali in gran parte corrispondenti ai Settori Economico-Professionali del quadro nazionale.

Uno di questi, la cosiddetta Area Comune che raccoglie e organizza l’insieme dei processi trasversali alla gestione di impresa e definibili come “servizi alle imprese”, è a sua volta suddiviso in 5 sub-settori.

### ELENCO DEI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI

- 1 Agricoltura, silvicoltura e pesca
- 2 Produzioni alimentari
- 3 Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre
- 4 Chimica
- 5 Vetro, ceramica e materiali da costruzione
- 6 Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- 7 TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
- 8 Legno e arredo
- 9 Carta e cartotecnica
- 10 Edilizia, costruzioni, impiantistica
- 11 Stampa ed editoria
- 12 Trasporti e logistica
- 13 Servizi di public utilities
- 14 Servizi finanziari e assicurativi
- 15 Servizi di informatica
- 16 Servizi di telecomunicazione e poste
- 17 Servizi di distribuzione commerciale
- 18 Servizi turistici
- 19 Servizi culturali e di spettacolo
- 20 Servizi per le attività ricreative e sportive
- 21 Servizi socio-sanitari
- 22 Servizi di educazione e formazione
- 23 Servizi per la persona
- 24.1 Area comune: Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
- 24.2 Area comune: Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
- 24.3 Area comune: Amministrazione, finanza e controllo di gestione
- 24.4 Area comune: Affari generali, segreteria e facilities management
- 24.5 Area comune: Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

Tali Settori sostituiscono le 30 Aree Professionali in cui era articolata la precedente versione.

#### ELENCO AREE PROFESSIONALI (QRSP precedente versione)

- 1 Agricoltura, silvicoltura e pesca
- 2 Produzioni alimentari
- 3 Tessile-abbigliamento e prodotti affini
- 4 Cartotecnica, stampa ed editoria
- 5 Chimica
- 6 Vetro, ceramica e materiali da costruzione
- 7 Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- 8 Legno e arredo
- 9 Edilizia, costruzioni, impiantistica
- 10 Servizi di distribuzione commerciale
- 11 Servizi turistici
- 12 Trasporti
- 13 Servizi finanziari e assicurativi
- 14 Informatica e telecomunicazioni
- 15 Servizi di educazione e formazione
- 16 Servizi socio-sanitari
- 17 Servizi di public utilities
- 18 Servizi culturali e di spettacolo
- 19 Servizi per le attività ricreative e sportive e la cura della persona
- 20 Magazzini e logistica
- 21 Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità
- 22 Marketing, commerciale, acquisti
- 23 Amministrazione, contabilità, segreteria
- 24 Dirigenti o responsabili di organizzazioni
- 25 Investigazione, vigilanza e polizia
- 26 Ricerca personale e servizi per il lavoro
- 27 Amministrazione pubblica
- 28 Organizzazioni non profit
- 29 Figure trasversali industria manifatturiera
- 30 Studi tecnici, ingegneria, architettura

Nella maggior parte dei casi il raccordo tra i nuovi Settori Economico-Professionali e le vecchie Aree Professionali è diretto e coincidente.

In un caso il nuovo Settore **Trasporti e logistica** nasce dall'unione di due vecchie Aree: **Trasporti e Magazzini e logistica**.

Leggermente più frequente è il caso in cui una vecchia Area viene sdoppiata in due nuovi Settori:

- l'Area **Cartotecnica, stampa ed editoria** è stata suddivisa nei due nuovi Settori **Carta e cartotecnica e Stampa ed editoria**;
- l'Area **Vetro, ceramica e materiali da costruzione** è stata suddivisa nei due nuovi Settori **Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre e Vetro, ceramica e materiali da costruzione**;
- l'Area **Informatica e telecomunicazioni** è stata suddivisa nei due nuovi Settori **Servizi di informatica e Servizi di telecomunicazione e poste**;
- l'Area **Servizi per le attività ricreative e sportive e la cura della persona** è stata suddivisa nei due nuovi Settori **Servizi per le attività ricreative e sportive e Servizi per la persona**.

Sicuramente più complessa e meno evidente è la corrispondenza tra il 24-esimo Settore Area Comune (con la sua articolazione in sub-settori) e le 10 Aree Professionali che sono in esso confluite. Se per alcune Aree è possibile dare una indicazione, ci sono 4 casi in particolare in cui la collocazione dei profili è stata puntuale in quanto tali Aree sono state definite secondo criteri trasversali rispetto a quello prevalente delle funzioni aziendali presidiate:

- Dirigenti o responsabili di organizzazioni
- Amministrazione pubblica
- Organizzazioni non profit
- Figure trasversali industria manifatturiera

Di seguito si presenta la tavola di raccordo tra le Aree Professionali della precedente versione del QRSP e i nuovi Settori Economico-Professionali.

## CORRISPONDENZA AREE PROFESSIONALI - SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI

1	Agricoltura, silvicoltura e pesca	1	Agricoltura, silvicoltura e pesca
2	Produzioni alimentari	2	Produzioni alimentari
3	Tessile-abbigliamento e prodotti affini	7	TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda
4	Cartotecnica, stampa ed editoria	9	Carta e cartotecnica
5	Chimica	11	Stampa ed editoria
6	Vetro, ceramica e materiali da costruzione	4	Chimica
7	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica	3	Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre
8	Legno e arredo	5	Vetro, ceramica e materiali da costruzione
9	Edilizia, costruzioni, impiantistica	6	Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
10	Servizi di distribuzione commerciale	8	Legno e arredo
11	Servizi turistici	10	Edilizia, costruzioni, impiantistica
12	Trasporti	17	Servizi di distribuzione commerciale
20	Magazzini e logistica	18	Servizi turistici
13	Servizi finanziari e assicurativi	12	Trasporti e logistica
14	Informatica e telecomunicazioni	14	Servizi finanziari e assicurativi
15	Servizi di educazione e formazione	15	Servizi di informatica
16	Servizi socio-sanitari	16	Servizi di telecomunicazione e poste
17	Servizi di public utilities	22	Servizi di educazione e formazione
18	Servizi culturali e di spettacolo	21	Servizi socio-sanitari
19	Servizi per le attività ricreative e sportive e la cura della persona	13	Servizi di public utilities
21	Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità	19	Servizi culturali e di spettacolo
22	Marketing, commerciale, acquisti	20	Servizi per le attività ricreative e sportive
23	Amministrazione, contabilità, segreteria	23	Servizi per la persona
24	Dirigenti o responsabili di organizzazioni	24.2	Area comune: Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
25	Investigazione, vigilanza e polizia	24.3	Area comune: Amministrazione, finanza e controllo di gestione
26	Ricerca personale e servizi per il lavoro	24.4	Area comune: Affari generali, segreteria e facilities management
27	Amministrazione pubblica	24.X	Area Comune ( <i>trasversale</i> )
28	Organizzazioni non profit	24.5	Area comune: Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza
29	Figure trasversali industria manifatturiera	24.X	Area Comune ( <i>trasversale</i> )
30	Studi tecnici, ingegneria, architettura	24.X	Area Comune ( <i>trasversale</i> )
		24.1	Area comune: Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna

**SEZIONE 1**  
**GLI INTERVENTI EFFETTUATI CON IL DECRETO**  
**6490 DEL 30/07/2015**



### 3. GLI INTERVENTI EFFETTUATI

Qui di seguito si presentano i diversi Settori Economico-Professionali e i relativi profili in essi contenuti alla luce degli interventi di revisione generale effettuati con il Decreto 6490 bis del 30/07/2015

#### 3.1 PRODUZIONI ALIMENTARI

Il Settore Economico-Professionale delle **Produzioni alimentari** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con l'omologo settore del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

##### 3.1.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRI SETTORI

- Tecnico controllo e certificazione agricoltura biologica

Vista la descrizione del profilo e le competenze che lo compongono il profilo è stato trasferito nel Settore **Agricoltura, silvicoltura e pesca**.

##### 3.1.2 AGGIUNTA DI NUOVI PROFILI

- **Birraio artigiano**

L'inserimento del profilo professionale del Birraio Artigiano, ovvero di un professionista edotto delle tematiche connesse al processo di produzione della birra con metodi artigianali, è stato proposto e approvato dalla sottocommissione del 9 giugno 2015.

Le competenze specifiche del Birraio Artigiano si differenziano dagli operai di imprese industriali sia per la diversa tipologia e scala delle attività sia per la peculiare multidisciplinarietà connessa all'operare in realtà di piccola dimensione.

##### 3.1.3 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Manovale di cantina**

Il profilo è costituito da due competenze

- *Effettuare controlli sul processo di trasformazione del vino*
- *Effettuare la pulizia della cantina*

La competenza legata alla pulizia della cantina è stata eliminata non essendo specifica del settore mentre la competenza restante, *Effettuare controlli sul processo di trasformazione del vino*, è stata integrata nel profilo del **Cantiniere**.

##### 3.1.4 MODIFICA DI PROFILI

- **Tecnico controllo qualità settore alimentare**

Il profilo così come definito combinava tre competenze riferite a diverse profili professionali che si occupano di differenti aspetti legati alla qualità:

- *Definire il piano di qualità aziendale in un'azienda alimentare*
- *Effettuare il controllo di qualità del prodotto alimentare*
- *Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo alimentare*

A seguito di incontri con esperti di settore è stata definita una riformulazione del profilo più aderente alle necessità della produzione alimentare. Il risultato ha portato alla eliminazione della competenza **Definire**

il piano qualità aziendale di un'azienda alimentare e alla revisione delle restanti competenze con l'integrazione degli elementi, espressi in termini di conoscenze e abilità, specifici del settore (es. certificazioni specifiche richieste a livello europeo, allergeni...)

### 3.1.5 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Operatore produzione industriale prodotti da forno**

Il profilo era costituito da due competenze:

- *Effettuare la cottura in forno*
- *Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per la lavorazione dei prodotti da forno*

ed è stato arricchito con l'inserimento di una competenza (recuperata dal **Panificatore**) legata alla formatura dell'impasto:

- *Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno.*

- **Operatore al trattamento igienico del latte**

Il profilo era costituito da due competenze:

- *Effettuare il ricevimento del latte fresco*
- *Effettuare la lavorazione del latte*

Per omogeneità con professionalità simili legate al trattamento di materie prime il profilo è stato integrato con una competenza connessa alla manutenzione ordinaria dell'impianto di lavorazione:

- *Effettuare la manutenzione ordinaria dell'impianto per la lavorazione del latte*

- **Cantiniere**

Il profilo è stato arricchito con l'inserimento di una competenza recuperata dal **Manovale di cantina**:

- *Effettuare controlli sul processo di trasformazione del vino*

### 3.1.6 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Produzioni alimentari** prevede la presenza di 17 profili professionali e nessuna competenza indipendente

### PROFILI PROFESSIONALI

- |   |
|---|
| 2.1 Panificatore  |
| 2.2 Pasticcere  |
| 2.3 Tecnico controllo qualità settore alimentare            |
| 2.4 Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari    |
| 2.5 Operatore alla lavorazione frutta e ortaggi             |
| 2.6 Operatore alla lavorazione dello zucchero               |
| 2.7 Operatore produzione industriale prodotti da forno      |
| 2.8 Operatore al trattamento igienico del latte             |
| 2.9 Gelatiere   |
| 2.10 Macellaio industriale                                  |
| 2.11 Operatore alle lavorazioni casearie (Casaro)           |
| 2.12 Salumiere  |
| 2.13 Cioccolataio   |
| 2.14 Cantiniere   |
| 2.15 Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento) |

2.16 Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari  
2.17 Birraio artigiano

### 3.2 ESTRAZIONE GAS, PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE

Il settore **Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre** è di nuova costituzione e nasce per scissione della vecchia area **Vetro, ceramica e materiali da costruzione** in coerenza con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Dei 13 profili professionali regolamentati nell'area di origine, uno solo è specifico del settore **Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre** e viene in esso trasferito:

- **Marmista**

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 3.2.1 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Marmista**

Per renderlo coerente allo standard in uscita dall'IeFP è stata inserita la competenza

- *Realizzare bozzetti e disegni del manufatto lapideo*

Inoltre sono state modificate alcune conoscenze e abilità delle altre competenze sempre in relazione al profilo formativo IeFP.

#### 3.2.2 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre** prevede la presenza di 1 profilo professionale e nessuna competenza indipendente

### PROFILI PROFESSIONALI

3.1 Marmista

### 3.3 VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE

Il settore **Vetro, ceramica e materiali da costruzione** è di nuova costituzione e nasce per scissione della vecchia area **Vetro, ceramica e materiali da costruzione** da cui sono state scorporate le attività estrattive e di lavorazione della pietra coerentemente con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 3.3.1 AGGIUNTA DI NUOVI PROFILI

- **Operatore di linea impianti ceramici**

Questo profilo professionale a banda larga è stato creato per coprire l'ambito della produzione industriale di prodotti in ceramica eccessivamente frammentato in profili molto specifici. Il nuovo profilo è di livello EQF 3 e prevede 4 competenze:

- *Condurre impianti di produzione ceramica*
- *Approntare impianti di produzione ceramica*
- *Controllare le qualità dei prodotti ceramici*
- *Effettuare il trattamento delle materie prime ceramiche*

### 3.3.2 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Operatore ai forni (piastrelle in ceramica)**
- **Operatore alla scelta (piastrelle in ceramica)**
- **Operatore atomizzazione (piastrelle in ceramica)**
- **Operatore ai mulini (piastrelle in ceramica)**
- **Pressista (piastrelle in ceramica)**
- **Smaltatore (piastrelle in ceramica)**
- **Squadratore (piastrelle in ceramica)**

I 7 profili della ceramica previsti riflettevano le fasi del processo produttivo aziendale con una logica eccessivamente micro. Infatti la referenziazione ad ISTAT per tutti i 7 profili fa riferimento allo stesso codice 7.1.3.3 Conduttori di impianti per la formatura di articoli in ceramica e terracotta; inoltre il livello EQF per questi profili così esecutivi non può andare oltre al livello 2. Si ritiene che nell'ottica della programmazione della formazione professionale difficilmente questi profili possano essere di riferimento. Ed infatti nel corso degli anni pochi o nulli sono stati i corsi attivati.

Di conseguenza sono stati eliminati questi 7 profili creandone uno nuovo (sulla scorta dell'esperienza della Regione Emilia Romagna, dove peraltro la produzione di ceramica è assai significativa) di livello EQF 3, con la denominazione

- Operatore di linea impianti ceramici
- **Responsabile di centrale (calcestruzzo)**

Il profilo è troppo tagliato su uno specifico ruolo aziendale e peraltro non sono mai stati attivati corsi per tale profilo. Pertanto è stato eliminato.

### 3.3.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Vetro, ceramica e materiali da costruzione** prevede la presenza di 5 profili professionali e nessuna competenza indipendente

### PROFILI PROFESSIONALI

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1 Operatore di linea impianti ceramici</li> <li>5.2 Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo)</li> <li>5.3 Operatore della sala centrale (cemento)</li> <li>5.4 Tecnico di area (cemento/calcestruzzo)</li> <li>5.5 Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo) Marmista</li> </ul> |
|--|

### 3.4 MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA

Il Settore Economico-Professionale della **Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome.

Il settore si differenzia dal suo omologo del quadro nazionale per l'esclusione dell'impiantistica civile che, in linea con la precedente versione del QRSP, si è scelto di mantenere all'interno del settore **Edilizia, costruzioni, impiantistica**.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 3.4.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

Al fine di garantire una maggiore armonizzazione con il quadro nazionale dei processi e delle ADA, è stato incluso nel settore il seguente profilo che risultava assegnato all'area dei **Servizi di distribuzione commerciale**

- **Orologiaio riparatore**

#### 3.4.2 AGGIUNTA DI NUOVI PROFILI

Sono stati aggiunti i seguenti 2 profili professionali previsti dal sistema IeFP regionale e non presenti nel QRSP.

- **Operatore del montaggio e della manutenzione delle imbarcazioni da diporto**
- **Meccanico armaiolo**

#### 3.4.3 UNIONE DI PROFILI

- **Manutentore sistemi di automazione industriale**
- **Installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati**

I due profili sono stati integrati in quanto non esiste un chiaro confine tra l'automazione e la robotizzazione.

Il profilo risultante, denominato,

- **Installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale**

si articola in tre competenze sulla installazione, la manutenzione preventiva e la manutenzione in caso di malfunzionamento, derivate come sintesi dei due profili originali.

#### 3.4.4 ELIMINAZIONE DI PROFILI

Sono stati eliminati i seguenti profili professionali.

- **Resinatore (Settore nautico)**

Il profilo risultava troppo specifico e particolare, con evidenti problemi di collocazione nei sistemi classificatori previsti. La particolarità del profilo era confermata dal fatto che non risultavano attivazioni di corsi.

Le competenze, conoscenze e abilità relative alla resinatura degli scafi, sono state recuperate nel nuovo profilo

- Operatore del montaggio e della manutenzione delle imbarcazioni da diporto

- **Assemblatore di macchinari industriali**

Il profilo risultava costituito da una sola competenza

- *Effettuare l'assemblaggio di componenti o parti di macchinari meccanici*

che è stata ricompresa nella nuova definizione del

- Installatore e manutentore meccanico

- **Operatore alla lavorazione dei metalli**

Il profilo risultava eccessivamente indefinito in merito al tipo di lavorazione e alle attrezzature utilizzate. Le competenze erano inoltre in sovrapposizione a quelle di altri profili, particolarmente a quelle dell'**Operatore macchine a controllo numerico**.

- **Esperto CAE/Esperto di simulazione numerica**

Le due competenze che componevano il profilo

- *Coordinare gruppi di ricercatori impegnati nella prototipazione virtuale (interni/esterni)*
- *Effettuare simulazioni computerizzate di prodotto/processo*

sono state ricomprese, rispettivamente, nella nuova definizione dei seguenti profili

- Disegnatore meccanico CAD-CAM
- Progettista meccanico

- **Riparatore di motoveicoli**

- **Elettrauto**

- **Riparatore di autoveicoli ed autoarticolati**

I tre profili elencati sono stati eliminati perché normati dall'accordo Stato-Regioni del 12 giugno 2014 sul **Tecnico mecatronico delle autoriparazioni** ai sensi dell'art. 2 della Legge 11/12/2012 n.224.

### 3.4.5 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

I seguenti profili descritti da un'unica competenza

- **Verniciatore**
- **Tecnico di laboratorio (area acustica/vibrazione)**
- **Tecnico assistenza clienti elettrodomestici**

sono stati modificati nelle seguenti competenze indipendenti specifiche del settore

- *Eseguire la verniciatura di superfici*
- *Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali*
- *Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici*

- **Fresatore**

- **Tornitore**

Questi profili si sovrapponevano ad altri profili più generali delle lavorazioni meccaniche (in particolare l'**Operatore macchine a controllo numerico**) di cui rappresentavano delle specifiche: avevano le stesse competenze, conoscenze e abilità, riferite, invece che ad attrezzi e macchine utensili in genere, specificamente alle frese e ai torni.

Pertanto è stato mantenuto come riferimento generale il profilo a banda larga dell'**Operatore macchine a controllo numerico** e la specifica relativa a frese e torni è stata trasformata in competenze indipendenti di settore:

- *Eeguire la fresatura di elementi metallici*
- *Eeguire la tornitura di elementi metallici*
- **Operatore macchine a controllo numerico**

La competenza

- *Effettuare la programmazione di macchine a controllo numerico*

è stata scorporata dal profilo e trasformata in competenza indipendente di settore, in quanto la "programmazione di una macchina" va oltre l'impostazione del numero di pezzi da produrre e altre attività inerenti la conduzione delle macchine CNC e attiene anche alla definizione di programmi per il suo funzionamento e quindi non è di competenza dell'operatore.

- **Tecnico controllo qualità settore meccanico**

Il profilo combinava tre competenze riferite a diversi profili professionali che si occupano di differenti aspetti legati alla qualità: il sistema di qualità aziendale, la qualità del processo produttivo e la qualità del prodotto.

Pertanto è stato eliminato il profilo creando due competenze indipendenti:

- *Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica*
- *Effettuare il controllo qualità del prodotto meccanico*

mentre la terza

- *Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo meccanico*

è stata ricompresa tra le competenze del

- **Tecnico della produzioni meccanica**

- **Esperto CAE/Esperto di simulazione numerica**

Il profilo si articolava su due competenze e si collocava con molte sovrapposizioni in una area già presidiata da

- **Disegnatore meccanico CAD-CAM**
- **Progettista meccanico**

Nell'ambito di una maggiore caratterizzazione dei profili le due competenze sono state ridefinite e ricomprese nel **Progettista meccanico**

- *Coordinare gruppi di operatori impegnati nella prototipazione virtuale*

e nel **Disegnatore meccanico CAD-CAM**

- *Effettuare le prove tecniche per validare le specifiche progettuali e costruttive del prodotto/componente*

#### 3.4.6 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Disegnatore meccanico CAD-CAM**
- **Progettista meccanico**

È stata accentuata la distinzione tra i due profili che, soprattutto nelle piccole imprese, tendono a sovrapporsi, caratterizzando il primo con competenze più operative/esecutive, mentre per il secondo si evidenzia maggiormente il ruolo di interfaccia tra ufficio marketing/acquisti e area produzione e il ruolo di coordinamento nell'ambito della funzione di progettazione.

Le competenze dei due profili sono state così ridefinite. Per il **Disegnatore meccanico CAD-CAM**:

- *Realizzare il disegno d'insieme e dei componenti del prototipo meccanico*
- *Effettuare le prove tecniche per validare le specifiche progettuali e costruttive del prodotto/componente*
- *Predisporre la documentazione tecnica funzionale alla fabbricazione di prodotti/componenti meccanici da realizzare*

e per il **Progettista meccanico**:

- *Identificare le caratteristiche funzionali delle componenti da sviluppare e le relative connessioni*
- *Realizzare il progetto tecnico di un nuovo prodotto/componente meccanico*
- *Coordinare gruppi di operatori impegnati nella prototipazione virtuale*

A seguito di questi interventi è stato eliminato il profilo:

- Esperto CAE/Esperto di simulazione numerica

#### • **Manutentore elettrico**

È stata integrata l'attività di manutenzione con quella di installazione, così come fatto per il Manutentore di sistemi di automazione industriale. Inoltre sono state integrate le competenze in campo elettrico con quelle in campo elettronico.

Pertanto il profilo è stato rinominato in

- Installatore e manutentore elettrico ed elettronico

e si articola nelle seguenti competenze (le prime due di nuova proposta)

- *Eeguire l'installazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche su macchine e impianti*
- *Provvedere alla messa a punto e regolazione dei sistemi di comando e controllo di macchine e impianti*
- *Effettuare il ripristino del funzionamento di macchinari/impianti in caso di guasti di componenti elettrici ed elettronici*
- *Provvedere alla manutenzione programmata di componenti elettrici ed elettronici di macchinari/impianti*

#### • **Manutentore meccanico**

È stata integrata l'attività di manutenzione con quella di installazione, così come fatto per il Manutentore di sistemi di automazione industriale.

Pertanto il profilo è stato rinominato in

- Installatore e manutentore meccanico

e si articola nelle seguenti competenze (le prime due di nuova proposta)

- *Eeguire l'assemblaggio e il montaggio di componenti e gruppi meccanici*
- *Provvedere alla messa a punto e regolazione di macchine e impianti*
- *Effettuare il ripristino del funzionamento di macchinari/impianti in caso di guasti di componenti meccanici*
- *Provvedere alla manutenzione programmata di componenti meccanici di macchinari/impianti*



- **Operatore ai trattamenti galvanici**

È stato integrato il profilo con la competenza

- *Effettuare la preparazione delle diverse tipologie di bagni galvanici attraverso la corretta miscelazione dei componenti*

- **Saldatore**

Il profilo era costituito da una unica competenza

- *Eseguire la saldatura di superfici metalliche*

che risultava eccessivamente generica e imprecisa alla luce dell'ampia gamma di saldature possibili, talmente diversificata da giustificare l'esistenza di differenti patentini per saldatori.

Pertanto si è ritenuta opportuna una definizione più articolata delle competenze distinguendo la tipologia di saldatura e, inoltre, aggiungendo delle competenze relative alla manutenzione delle macchine e attrezzi per saldatura e al controllo di qualità della saldatura effettuata. La nuova proposta di competenze si articola come segue:

- *Eseguire la saldatura di superfici metalliche con tecniche di base (a punto, a rotella, ad arco elettrico, ossiacetilenica)*
- *Eseguire la saldatura di superfici metalliche con tecniche complesse (saldatura a TIG, MIG, MAG, laser, plasma, saldobrasatura)*
- *Effettuare la manutenzione ordinaria di delle saldatrici e delle attrezzature per saldatura*
- *Effettuare il controllo di qualità della saldatura*

- **Responsabile officina meccanica**

Al fine di evitare equivoci legati all'identificazione del profilo con una indicazione di ruolo, è stato rinominato il profilo in

- Tecnico della produzione meccanica

Inoltre è stato arricchito con due ulteriori competenze, una relativa al monitoraggio della qualità del processo meccanico (ex competenza del **Tecnico controllo qualità settore meccanico**) e l'altra alla supervisione del personale di produzione:

- *Effettuare la supervisione del personale addetto alla produzione*
- *Effettuare l'analisi delle prestazioni del processo produttivo*

### 3.4.7 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica** prevede la presenza di 22 profili professionali e 10 competenze indipendenti di settore.

### PROFILI PROFESSIONALI

- |   |
|---|
| 6.1 Disegnatore meccanico CAD-CAM                       |
| 6.2 Manovratore impianti siderurgici                    |
| 6.3 Installatore e manutentore elettrico ed elettronico |
| 6.4 Installatore e manutentore meccanico                |
| 6.5 Progettista meccanico                               |
| 6.6 Operatore ai trattamenti galvanici                  |
| 6.7 Attrezzista meccanico                               |
| 6.8 Carpentiere in metallo                              |
| 6.9 Operatore macchine a controllo numerico             |

- 6.10 Saldatore
- 6.11 Liutaio
- 6.12 Operatore alla produzione di elettrocateri
- 6.13 Cesellatore
- 6.14 Incastonatore
- 6.15 Orafo
- 6.16 Tecnico della produzione meccanica
- 6.17 Carrozziere
- 6.18 Gommista installatore
- 6.19 Orologiaio riparatore
- 6.20 Installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale robotizzati
- 6.21 Operatore del montaggio e della manutenzione di imbarcazioni da diporto
- 6.22 Meccanico armaiolo

### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 6.C.1 Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici
- 6.C.2 Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore
- 6.C.3 Eseguire la verniciatura di superfici
- 6.C.4 Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali
- 6.C.5 Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici
- 6.C.6 Effettuare la programmazione di macchine utensili a controllo numerico
- 6.C.7 Eseguire la fresatura di elementi metallici
- 6.C.8 Eseguire la tornitura di elementi metallici
- 6.C.9 Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica
- 6.C.10 Effettuare controllo qualità del prodotto meccanico

## 3.5 LEGNO E ARREDO

Il Settore Economico-Professionale del **Legno e arredo** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome.

Il settore regionale si differenzia dal corrispondente settore del quadro nazionale per la mancanza di profili a presidio della sequenza di processo relativa alla **Prima lavorazione del legno e produzione di manufatti per l'edilizia** che prevede le seguenti attività:

- Prima trasformazione del legno,
- Seconda trasformazione del legno,
- Fabbricazione di imballaggi e parti in legno per la carpenteria e l'edilizia.

Tali attività sono parzialmente presidiate dal profilo del **Carpentiere edile** che il QRSP inserisce nel Settore **Edilizia, costruzioni, impiantistica**.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 3.5.1 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Verniciatore materiali in legno**

Questo profilo era costituito da due competenze che presidiavano un unico processo lavorativo e che sono state riformulate in un'unica competenza indipendente a banda più larga che comprende le diverse fasi della lavorazione di verniciatura ed essiccazione.

- *Effettuare la verniciatura ed essiccazione di superfici in legno*

- **Tecnico controllo qualità settore legno**

Il profilo combinava tre competenze riferite a diversi profili professionali che si occupano di differenti aspetti legati alla qualità:

- *Definire il piano di qualità aziendale in un'azienda del legno*
- *Effettuare il controllo di qualità del prodotto ligneo*
- *Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno*

Pertanto il profilo è stato eliminato creando tre competenze indipendenti.

### 3.5.2 MODIFICA COMPETENZE

- **Falegname mobiliere**

Il livello EQF assegnato alla competenza *Assemblare i componenti secondo il disegno* è stato modificato passando dal livello 2 al livello 3 per renderlo omogeneo a competenze simili.

### 3.5.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Legno e arredo** prevede la presenza di 4 profili professionali e 4 competenze indipendenti di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1 Tecnico alla ricerca e sviluppo (settore legno e arredo)</li> <li>8.2 Tappeziere</li> <li>8.3 Falegname mobiliere</li> <li>8.4 Progettista esecutivo settore legno mobile</li> </ul> |
|---|

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>8.C.1 Effettuare la verniciatura ed essiccazione di superfici in legno</li> <li>8.C.2 Definire il piano di qualità aziendale in un'azienda del legno</li> <li>8.C.3 Effettuare il controllo di qualità del prodotto ligneo</li> <li>8.C.4 Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno</li> </ul> |
|--|

## 3.6 CARTA E CARTOTECNICA

Il settore **Carta e cartotecnica** è di nuova costituzione e nasce per scissione della vecchia area **Cartotecnica, stampa ed editoria** coerentemente con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Degli 11 profili professionali che erano regolamentati nell'area **Cartotecnica, stampa ed editoria**, uno solo è specifico del nuovo settore e viene in esso trasferito:

- **Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici**

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili non si sono resi necessari interventi puntuali di modifica.

### 3.6.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Carta e cartotecnica** prevede la presenza di 1 profilo professionale.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1 Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici</li> </ul> |
|---|

### 3.7 EDILIZIA, COSTRUZIONI, IMPIANTISTICA

Il Settore Economico-Professionale della **Edilizia, costruzioni, impiantistica** coincide con la vecchia area professionale che porta lo stesso nome.

Il settore si differenzia dal suo omologo del quadro nazionale per l'inclusione dell'impiantistica civile che, nella classificazione dei settori adottata a livello nazionale viene inclusa insieme all'impiantistica industriale nel settore **Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica**. Per mantenere una coerenza con le scelte effettuate nel QRSP si è scelto di non adeguare il QRSP a questa impostazione mantenendo l'impiantistica civile nel presente settore regionale.

Di conseguenza si sono mantenuti all'interno dell'area i seguenti profili professionali:

- **Ascensorista**
- **Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni**
- **Installatore di impianti termoidraulici e di condizionamento**

Ovviamente la referenziazione al quadro nazionale farà riferimento alle ADA della meccanica e non dell'edilizia.

Analogamente è stato seguito lo stesso criterio per la competenza indipendente

- *Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari*

che sostituisce il profilo del **Montatore di serramenti e infissi**.

Anche in questo caso si considera tale competenza indipendente come specifica del settore, laddove il quadro nazionale prevede una sua diversa collocazione sulla base del materiale di cui è composto l'infisso da installare, prevedendo la sua inclusione nel settore del **Legno e arredo** (se infissi in legno) o della **Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica** (se infissi in altro materiale: alluminio, pvc o altro).

Infine si segnala che il

- **Carpentiere edile**

presidia delle ADA del settore del **Legno e arredo** per tutte le attività di falegnameria nell'edilizia, incluse anche le competenze relative alla realizzazione di strutture in legno come tetti, scale, solai e simili.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 3.7.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

Al fine di garantire una maggiore armonizzazione con l'articolazione dei processi e delle ADA del quadro nazionale dei processi e delle ADA, vengono inclusi nell'edilizia i seguenti profili che risultavano assegnati ad altre aree.

- **Tecnico progettista di spazi verdi**

proveniente dall'Area **Agricoltura, silvicoltura e pesca**

- **Progettista di sistemi antirumore**

proveniente dall'Area **Public utilities**

- **Topografo**

proveniente dall'Area **Studi tecnici, ingegneria, architettura**

### 3.7.2 UNIONE DI PROFILI

- **Installatore di impianti di condizionamento**
- **Installatore di impianti termoidraulici**

Alla luce della crescente “ibridizzazione” degli impianti (impianti di riscaldamento che contengono anche il condizionamento e il trattamento dell’aria) si ritiene che i due profili non siano più da tenere separati e pertanto viene creato un nuovo profilo per accorpamento dei due

- Installatore di impianti termoidraulici e di condizionamento

- **Imbianchino**
- **Intonacatore**

Questi due profili, entrambi costituiti da una unica competenza, confluiscono in un unico profilo a banda larga

- Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia

che risulta articolato in tre competenze, due originarie e una di nuova proposta.

- *Effettuare la stesura dell'intonaco su superfici grezze*
- *Effettuare la stesura dei materiali necessari alla tinteggiatura e al rivestimento*
- *Effettuare la finitura e la decorazione di pareti e soffitti*

### 3.7.3 SDOPPIAMENTO DI PROFILI

- **Carpentiere edile**

Il profilo viene sdoppiato per differenziare le competenze relative alla carpenteria e falegnameria in legno per edilizia, da quelle relative all’armatura e gettata nelle casseforme.

Il **Carpentiere edile** rimane il profilo di riferimento per tutte le attività di falegnameria nell’edilizia includendo anche le competenze relative alla realizzazione di strutture in legno come tetti, scale, solai e simili.

In aggiunta si crea un nuovo profilo

- Muratore in cemento e calcestruzzo

che diventa riferimento per le attività di armatura e gettata di cemento armato e calcestruzzo e ingloba le seguenti competenze, due tratte dal Carpentiere edile e una di nuova proposta

- *Effettuare la sagomatura e la posa di armature*
- *Effettuare la gettata di cemento nella cassaforma predisposta*
- *Effettuare montaggio/smontaggio strutture e sagome per cemento armato (casseforme)*

### 3.7.4 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Installatore di pannelli fotovoltaici**

È stato eliminato poiché fa riferimento a un ambito, quello delle fonti energetiche rinnovabili, oggetto di recente regolamentazione.

- **Manovale edile**

È stato eliminato in quanto si tratta di figura generica non qualificata associata a un livello EQF inferiore a 3 e le cui competenze sono presenti in altri profili.

### 3.7.5 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

I seguenti profili sono descritti da un'unica competenza

- **Installatore materiali di isolamento**
- **Montatore serramenti ed infissi**
- **Muratore**
- **Piastrellista**
- **Disegnatore edile**
- **Coordinatore sicurezza in progettazione di cantiere edile**

E sono stati trasformati nelle seguenti competenze indipendenti di settore

- *Effettuare l'isolamento, l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate*
- *Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari*
- *Effettuare opere in muratura per costruzioni edili*
- *Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni*
- *Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi*
- *Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96*

### 3.7.6 MODIFICA DI PROFILI

- **Capo cantiere**

Poiché il nome poteva risultare una indicazione di ruolo, è stato rinominato in

- Responsabile della gestione di cantieri edili

- **Direttore lavori in edilizia**

Per una maggiore coerenza con le competenze afferenti il profilo, è stato rinominato in

- Direttore tecnico di cantiere

- **Elettricista**

Per accentuare la distinzione con l'elettricista per impianti industriali (**l'Installatore e manutentore elettrico ed elettronico**), profilo del settore della meccanica, è stato rinominato in

- Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni

### 3.7.7 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Capo cantiere**

Contestualmente al cambio di denominazione in **Responsabile della gestione di cantieri edili**, all'interno del profilo viene recuperata la competenza

- *Controllare la sicurezza nei cantieri durante la realizzazione dell'opera*

che costituiva l'unica competenza del profilo

- Coordinatore sicurezza per l'esecuzione lavori in cantiere

che di fatto viene riassorbito ed eliminato.

### 3.7.8 MODIFICA DI COMPETENZE

- *Effettuare l'isolamento, l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate*

Per accentuare la distinzione rispetto all'isolamento acustico e termico che non è oggetto di questa competenza indipendente di settore (ex *Installatore materiali di isolamento*), è stata rinominata in

- *Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate*

- *Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate*

Viene aggiunta la conoscenza

- Normative di prodotto e tecniche (UNI11333) relative alle impermeabilizzazioni

- *Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni*

Viene aggiunta la conoscenza

- Normative di prodotto e tecniche (UNI11333) relative alla posa di rivestimenti

### 3.7.9 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area *Edilizia, costruzioni, impiantistica* prevede la presenza di 15 profili professionali e 7 competenze indipendenti di settore.

### PROFILI PROFESSIONALI

- 10.1 Ascensorista
- 10.2 Responsabile della gestione di cantieri edili
- 10.3 Carpentiere edile
- 10.4 Conduttore macchine movimento terra
- 10.5 Direttore tecnico di cantiere
- 10.6 Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni
- 10.7 Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici
- 10.8 Operatore di macchine di sollevamento
- 10.9 Operatore di ponteggio
- 10.10 Tecnico progettista di spazi verdi
- 10.11 Topografo
- 10.12 Installatore di impianti termoidraulici e di condizionamento
- 10.13 Muratore in cemento e calcestruzzo
- 10.14 Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia
- 10.15 Progettista di sistemi antirumore

### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 10.C.1 Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre
- 10.C.2 Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate
- 10.C.3 Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari
- 10.C.4 Effettuare opere in muratura per costruzioni edili
- 10.C.5 Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni
- 10.C.6 Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi
- 10.C.7 Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96

### 3.8 STAMPA ED EDITORIA

Il settore **Stampa ed editoria** è uno dei due di nuova costituzione nati dalla suddivisione della vecchia area del QRSP **Cartotecnica, stampa ed editoria**, in coerenza con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Nell'operazione di scorporo, la maggior parte degli 11 profili professionali che erano regolamentati nell'area **Cartotecnica, stampa ed editoria**, sono stati trasferiti nel presente settore di nuova formazione.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 3.8.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

Al fine di garantire una maggiore armonizzazione con l'articolazione dei processi e delle ADA del quadro nazionale dei processi e delle ADA, vengono inclusi nel settore i seguenti profili che risultavano assegnati ad altre aree.

- **Fotografo**

proveniente dall'Area **Servizi culturali e di spettacolo**

- **Web content manager**

proveniente dall'Area **Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità**

#### 3.8.2 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

I seguenti profili sono descritti da un'unica competenza

- **Correttore di bozze**
- **Traduttore**

Pertanto sono stati trasformati in competenze indipendenti specifiche del settore

- *Effettuare la correzione della bozza del testo*
- *Effettuare la traduzione del testo*

#### 3.8.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Stampa ed editoria** prevede la presenza di 10 profili professionali e 2 competenze indipendenti di settore.

### PROFILI PROFESSIONALI

- 11.1 Autore
- 11.2 Redattore editoriale
- 11.3 Grafico impaginatore
- 11.4 Illustratore
- 11.5 Archivistica editoriale
- 11.6 Operatore grafico prestampa
- 11.7 Operatore macchine per la legatoria
- 11.8 Operatore macchine da stampa
- 11.9 Fotografo
- 11.10 Web content manager



## COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- |  |
|--|
| 11.C.1 Effettuare la correzione della bozza del testo<br>11.C.2 Effettuare la traduzione del testo |
|--|

### 3.9 TRASPORTI E LOGISTICA

Il settore **Trasporti e logistica** nasce dall'unione delle due vecchie aree del QRSP **Trasporti** e **Magazzini e logistica**, scelta effettuata in coerenza con l'articolazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 3.9.1 ELIMINAZIONE DI PROFILI

##### • **Conducente autoambulanza**

Il profilo viene eliminato in quanto una competenza

- *Effettuare il primo soccorso sanitario in caso di servizio ordinario o di emergenza*

non fa parte dell'area Trasporti e le restanti due

- *Effettuare il trasporto di infermi con veicolo pesante*
- *Effettuare la verifica delle condizioni ottimali e di sicurezza del mezzo*

sono competenze di guida e gestione del mezzo molto specifiche; al posto di queste competenze è possibile dare riferimento a quelle presenti nel profilo:

- Autista privato e taxi

##### • **Doganalista**

Il profilo viene eliminato in quanto normato da legge nazionale

##### • **Operatore della logistica**

Il profilo viene eliminato in quanto sovrapposto al profilo

- Operatore di magazzino della logistica e della spedizione

##### • **Fattorino**

Il profilo viene eliminato in quanto si tratta di figura generica non qualificata associata a un livello EQF inferiore a 3.

- **Comandante di nave mercantile**
- **Marinaio**
- **Nostromo**
- **Capo motorista navale**
- **Direttore di macchina (navi)**

- **Capitano di armamento**

I sei profili sono stati eliminati in conseguenza dell'utilizzo quasi nullo e della necessità di attendere l'esito dell'attuazione della Direttiva 2013/35/CE (figure professionali marittime a norma STCW) in ambito nazionale attraverso le specifiche norme attuative in fase di definizione.

- **Pianificatore di piazzale (Port Capitain)**

Profilo descritto da un'unica competenza

- *Coordinare le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nei piazzali delle aree portuali*

Che risulta totalmente ricompresa nella competenza indipendente

- *Coordinare le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nei piazzali delle aree portuali ed aeroportuali*

Pertanto il profilo viene eliminato.

### 3.9.2 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

I seguenti profili sono descritti da un'unica competenza

- **Macchinista ferroviario**
- **Responsabile operazioni sottobordo**

Pertanto sono stati trasformati in competenze indipendenti specifiche del settore

- *Condurre mezzi di trazione ferroviaria (locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettrotreni)*
- *Effettuare il coordinamento delle operazioni di carico/scarico merci dell'aeromobile*

### 3.9.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Trasporti e logistica** prevede la presenza di 20 profili professionali e 3 competenze indipendenti di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- |       |   |
|-------|---|
| 12.1  | Manovratore impianti a fune                               |
| 12.2  | Autista privato e taxi                                    |
| 12.3  | Assistente di volo  |
| 12.4  | Autotrasportatore   |
| 12.5  | Conducente mezzi pubblici                                 |
| 12.6  | Tecnico assistenza al volo                                |
| 12.7  | Tecnico aeronautico                                       |
| 12.8  | Operatore di scalo  |
| 12.9  | Operatore unico aeroportuale                              |
| 12.10 | Coordinatore voli   |
| 12.11 | Operatore rampa e centraggio                              |
| 12.12 | Capotreno   |
| 12.13 | Operatore di magazzino della logistica e della spedizione |
| 12.14 | Tecnico della logistica                                   |
| 12.15 | Responsabile magazzino                                    |
| 12.16 | Contabile di magazzino                                    |
| 12.17 | Supply chain manager                                      |
| 12.18 | Operatore intermodale di trasporto                        |

12.19 Responsabile mobilità aziendale (Mobility Manager)  
12.20 Tecnico delle spedizioni e dei trasporti

### COMPETENZE INDIPENDENTI

12.C.1 Coordinare le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nei piazzali delle aree portuali ed aeroportuali  
12.C.2 Condurre mezzi di trazione ferroviaria (locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettromotrici, elettrotreni)  
12.C.3 Effettuare il coordinamento delle operazioni di carico/scarico merci dell'aeromobile

## 3.10 SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE

Il settore **Servizi di telecomunicazione e poste** è uno dei due di nuova costituzione nati dalla suddivisione della vecchia area del QRSP **Informatica e telecomunicazioni**, in coerenza con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Il sistema nazionale ha operato come scelta di fondo quella di collocare i profili attinenti ai sistemi ICT (in cui i campi dell'informatica e della telematica si integrano congiuntamente) all'interno dei **Servizi di informatica**. Di conseguenza, la maggior parte dei 29 profili professionali regolamentati nell'area **Informatica e telecomunicazioni** hanno trovato collocazione in tale settore e solo 2 vengono trasferiti nel presente:

- **Progettista di telecomunicazioni (ex profilo 14.18)**
- **Tecnico installatore apparati telecomunicazioni (ex profilo 14.28)**

Allo stesso tempo, nel QRSP non sono attualmente previsti profili attinenti ad attività relative al settore delle Poste. Esiste per altro un profilo appartenente al settore **Trasporti e logistica**

- **Operatore di magazzino della logistica e della spedizione**  
che presidia anche una ADA del processo **Servizi postali e di spedizione**
- 3.5: Servizi di logistica per i prodotti senza obbligo di servizio universale

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, non sono emersi elementi che abbiano richiesto interventi puntuali di modifica.

### 3.10.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi di telecomunicazione e poste** prevede 2 profili professionali.

### PROFILI PROFESSIONALI

16.1 Progettista di telecomunicazioni  
16.2 Tecnico installatore apparati telecomunicazioni

### 3.11 SERVIZI TURISTICI

Il Settore Economico-Professionale dei **Servizi turistici** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con l'omologo settore del quadro nazionale.

Il settore nazionale effettua una ulteriore distinzione fra i diversi servizi turistici, definendo:

- Servizi di ristorazione
- Servizi di ricettività
- Servizi di viaggio e accompagnamento
- Servizi di sci e balneazione

I profili del QRSP garantiscono una buona copertura delle attività inerenti le prime due tipologie di servizio; copertura che si riduce nel caso dei servizi di viaggio e accompagnamento, mentre sono del tutto assenti profili riconducibili ai servizi di sci e balneazione. Si ricorda che per queste due tipologie di servizio esistono profili correlabili che sono normati e regolamentati (es. guida turistica, maestro di sci, eccetera).

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

In generale, come criterio guida del settore, si è stabilito di utilizzare il termine **alberghiero** nella definizione delle competenze solo per i profili che fanno diretto riferimento al settore alberghiero in senso stretto (ad esempio il **Direttore d'albergo**) e di sostituire lo stesso con il termine **strutture ricettive** per le competenze afferenti i profili degli altri servizi ricettivi, in particolare

- **Gestore agriturismo**
- **Gestore Bed&Breakfast**
- **Gestore campeggio**
- **Gestore rifugi alpini ed escursionistici**

#### 3.11.1 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Facchino ai piani**

Il profilo è descritto da un'unica competenza

- *Effettuare il trasporto bagagli dei clienti alberghieri*

di livello EQF basso (EQF 2) e descritta da una sola abilità e priva di conoscenze. Pertanto si è deciso di eliminarlo.

#### 3.11.2 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Cameriere ai piani**

Il profilo è descritto da un'unica competenza, pertanto è stato trasformato in competenza indipendente specifica del settore

- *Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri*

### 3.11.3 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Gestore di agriturismo**
- **Gestore di Bed&Breakfast**
- **Gestore di campeggio**

Ai profili viene aggiunta la nuova competenza

- *Accogliere e gestire la relazione con i clienti*  
mutuata da
- Gestore di rifugi alpini ed escursionistici

- **Gestore di campeggio**
- **Gestore di rifugi alpini ed escursionistici**

Ai profili viene aggiunta la nuova competenza

- *Effettuare procedure di check-in e check-out*  
mutuata da
- Gestore di Bed&Breakfast

- **Gestore di rifugi alpini ed escursionistici**

Al profilo viene aggiunta la nuova competenza

- *Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura*  
mutuata da
- Gestore di campeggio

### 3.11.4 ELIMINAZIONE DI COMPETENZE

- **Gestore campeggio**

Viene eliminata la competenza

- *Pianificare gli interventi di manutenzione ordinaria*

### 3.11.5 MODIFICA DI COMPETENZE

- **Direttore d'albergo**

La competenza

- *Effettuare il rifornimento delle forniture alberghiere*

passa da un livello EQF 5 a 4 per uniformità con competenze simili della ristorazione o gestione strutture ricettive.

Dalla competenza

- *Effettuare la gestione commerciale di strutture alberghiere*

si elimina la conoscenza **Normativa dell'agriturismo**.

- **Gestore di agriturismo**

Le competenze

- Effettuare la gestione commerciale di strutture alberghiere
- Effettuare la gestione del personale di strutture alberghiere

vengono rinominate in

- Effettuare la gestione commerciale di strutture ricettive
- Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

Nella prima viene anche sostituita la conoscenza **Normativa alberghiera** con **Normativa nazionale e regionale di settore**

- **Gestore di campeggio**

Le competenze

- Effettuare la gestione commerciale di strutture di campeggio
- Effettuare la gestione del personale di strutture campeggistiche

vengono rinominate in

- Effettuare la gestione commerciale di strutture ricettive
- Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

- **Gestore di rifugi alpini ed escursionistici**

Le competenze

- Effettuare la gestione commerciale di strutture di campeggio
- Effettuare la gestione del personale di strutture campeggistiche

vengono rinominate in

- Effettuare la gestione commerciale di strutture ricettive
- Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

### 3.11.6 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi Turistici** prevede la presenza di 24 profili professionali e 1 competenza indipendente di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 18.1 Barista-barman
- 18.2 Cameriere nella ristorazione
- 18.3 Chef-Cuoco
- 18.4 Sommelier
- 18.5 Responsabile di sala (Maitre)
- 18.6 Coordinatore del servizio ai piani
- 18.7 Portiere d'albergo
- 18.8 Direttore d'albergo
- 18.9 Gestore di agriturismo
- 18.10 Addetto di cucina
- 18.11 Operatore agenzie viaggi
- 18.12 Operatore servizi mensa

- 18.13 Pizzaiolo
- 18.14 Gestore di Bed&Breakfast
- 18.15 Comunicatore territoriale
- 18.16 Esperto di sviluppo turistico territoriale
- 18.17 Food & Beverage manager
- 18.18 Programmatore turistico
- 18.19 Consulente di viaggio
- 18.20 Gestore di campeggio
- 18.21 Gestore di rifugi alpini ed escursionistici
- 18.22 Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica
- 18.23 Butler (Maggiordomo)
- 18.24 Addetto al ricevimento (Receptionist)

### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 18.C.1 Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri

### 3.12 SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

Il Settore Economico-Professionale dei **Servizi culturali e di spettacolo** coincide con la vecchia area professionale che porta lo stesso nome e con l'omologo settore del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 3.12.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRI SETTORI

Al fine di garantire una maggiore armonizzazione con l'articolazione dei processi e delle ADA del quadro nazionale dei processi e delle ADA, vengono assegnati ad altri settori i seguenti profili che risultavano inclusi nella presente area.

- **Fotografo**

assegnato all'area **Stampa ed editoria**

- **Producer**

assegnato all'area **Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità.**

- **Insegnante di danza**

assegnato all'area **Servizi di educazione e formazione.**

#### 3.12.2 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Proiezionista**

Il profilo viene eliminato perché profondamente superato dall'avvento del digitale.

- **Gallerista**

Il profilo viene eliminato in quanto è configurato come un imprenditore le cui competenze sono definite come caratteristiche di un'impresa e non come competenze individuali.

- **Operatore servizi accoglienza e custodia museale**

Il profilo viene eliminato perché ricompreso nel profilo

- Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale

- **Analista dei contenuti televisivi**

Il profilo viene eliminato perché rappresenta un “filone di studi” e non di una o più competenze.

### 3.12.3 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Segretaria di edizione**
- **Sound designer**
- **Adattatore dialoghista**

I tre profili sono descritti da un'unica competenza, pertanto sono stati trasformati in competenza indipendenti specifiche del settore

- *Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche*
- *Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana*
- *Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo*

### 3.12.4 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Ballerino/a professionista**

Il profilo era costituito da un'unica competenza:

- *Realizzare l'esecuzione di coreografie*

ed è stato arricchito con l'inserimento di una nuova competenza

- *Predisporre l'interpretazione della parte*

- **Doppiatore**

Il profilo era costituito da un'unica competenza:

- *Realizzare il doppiaggio dei dialoghi assegnati*

ed è stato arricchito con l'inserimento di una nuova competenza

- *Analizzare l'edizione originale*

### 3.12.5 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi culturali e di spettacolo** prevede la presenza di 37 profili professionali e 11 competenze indipendenti di settore.



**PROFILI PROFESSIONALI**

- 19.1 Operatore di ripresa (cameraman)
- 19.2 Costumista
- 19.3 Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro)
- 19.4 Fonico
- 19.5 Montatore cinematografico e televisivo
- 19.6 Scenografo di cinema e televisione
- 19.7 Scenografo di teatro
- 19.8 Storyboarder video
- 19.9 Truccatore (cinema, teatro, televisione)
- 19.10 Attrezzista di scena
- 19.11 Sceneggiatore
- 19.12 Film maker
- 19.13 Tecnico luci
- 19.14 Aiuto regista di cinema e televisione
- 19.15 Direttore della fotografia
- 19.16 Regista di cinema e televisione
- 19.17 Curatore di mostre
- 19.18 Musicista
- 19.19 Coreografo
- 19.20 Ballerino/a professionista
- 19.21 Tecnico di effetti speciali
- 19.22 Attore
- 19.23 Cantante/Cantautore
- 19.24 Compositore
- 19.25 Doppiatore
- 19.26 Tecnico di marketing dei beni culturali
- 19.27 Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
- 19.28 Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
- 19.29 Operatore per il cinema di animazione
- 19.30 Macchinista costruttore di allestimenti teatrali
- 19.31 Registrar
- 19.32 Organizzatore dello spettacolo
- 19.33 Maestro collaboratore al pianoforte
- 19.34 Disc Jockey (D.J.)
- 19.35 Documentarista
- 19.36 Autore Multimediale
- 19.37 Videoreporter

**COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE**

- 19.C.1 Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca
- 19.C.2 Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca
- 19.C.3 Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca
- 19.C.4 Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca
- 19.C.5 Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca
- 19.C.6 Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione
- 19.C.7 Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte
- 19.C.8 Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca
- 19.C.9 Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo
- 19.C.10 Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana
- 19.C.11 Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche

## 4. CORRISPONDENZA TRA NUOVI PROFILI PROFESSIONALI E VECCHI

Qui di seguito per ciascun settore si presenta la corrispondenza tra i profili professionali e le competenze indipendenti che lo compongono e i profili professionali della precedente versione del QRSP.

### 4.1 PRODUZIONI ALIMENTARI

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
2.1	Panificatore	2.1	Panificatore
2.2	Pasticcere	2.2	Pasticcere
2.3	Tecnico controllo qualità settore alimentare	2.3	Tecnico controllo qualità settore alimentare
2.4	Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari	2.4	Operatore al confezionamento di prodotti alimentari
2.5	Operatore alla lavorazione di frutta e ortaggi	2.5	Operatore lavorazione frutta e ortaggi
2.6	Operatore alla lavorazione dello zucchero	2.6	Operatore lavorazione dello zucchero
2.7	Operatore produzione industriale prodotti da forno	2.7	Operatore produzione industriale prodotti da forno
2.8	Operatore al trattamento igienico del latte	2.8	Operatore al trattamento igienico del latte
2.9	Gelatiere	2.9	Gelatiere
2.10	Macellaio industriale	2.10	Macellaio industriale
2.11	Operatore alle lavorazioni casearie (Casaro)	2.11	Operatore alle lavorazioni casearie (Casaro)
2.12	Salumiere	2.12	Salumiere
2.13	Cioccolataio	2.13	Cioccolataio
2.14	Cantiniere	2.15	Cantiniere
2.15	Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento)	2.16	Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento)
2.16	Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari	2.18	Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari
2.17	Birraio artigiano	2.19	Birraio artigiano
		<b>Profili eliminati</b>	
		2.14	Manovale di cantina

### 4.2 ESTRAZIONE GAS, PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
3.1	Marmista	6.13	Marmista

### 4.3 VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
5.1	Operatore di linea impianti ceramici	6.1	Operatore ai forni (piastrelle in ceramica)
		6.2	Operatore alla scelta (piastrelle in ceramica)
		6.3	Operatore atomizzazione (piastrelle in ceramica)
		6.4	Operatore ai mulini (piastrelle in ceramica)
		6.5	Pressista (piastrelle in ceramica)
		6.6	Smaltatore (piastrelle in ceramica)
		6.7	Squadratore (piastrelle in ceramica)
5.2	Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo)	6.8	Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo)
5.3	Operatore della sala centrale (cemento)	6.9	Operatore della sala centrale (cemento)
5.4	Tecnico di area (cemento/calcestruzzo)	6.10	Tecnico di area (cemento/calcestruzzo)
5.5	Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo)Marmista	6.11	Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo)

#### Profili eliminati

6.12	Responsabile di centrale (calcestruzzo)
------	---

#### 4.4 MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
6.1	Disegnatore meccanico CAD-CAM	7.4	Disegnatore meccanico CAD-CAM
6.2	Manovratore impianti siderurgici	7.5	Manovratore impianti siderurgici
6.3	Installatore e manutentore elettrico ed elettronico	7.6	Manutentore elettrico
6.4	Installatore e manutentore meccanico	7.3	Assemblatore di macchinari industriali
		7.7	Manutentore meccanico
6.5	Progettista meccanico	7.9	Progettista meccanico
6.6	Operatore ai trattamenti galvanici	7.10	Operatore ai trattamenti galvanici
6.7	Attrezzista meccanico	7.11	Attrezzista meccanico
6.8	Carpentiere in metallo	7.12	Carpentiere in metallo
6.9	Operatore macchine a controllo numerico	7.15	Operatore macchine a controllo numerico
6.10	Saldatore	7.16	Saldatore
6.11	Liutaio	7.21	Liutaio
6.12	Operatore alla produzione di elettrocateri	7.24	Operatore alla produzione di elettrocateri
6.13	Cesellatore	7.26	Cesellatore
6.14	Incastonatore	7.27	Incastonatore
6.15	Orafo	7.28	Orafo
6.16	Tecnico della produzione meccanica	7.29	Responsabile officina meccanica
6.17	Carrozziere	7.31	Carrozziere
6.18	Gommista installatore	7.33	Gommista installatore
6.19	Orologiaio riparatore	10.17	Orologiaio riparatore
6.20	Installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale robotizzati	7.8	Manutentore sistemi di automazione industriale
		7.36	Installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati
6.21	Operatore del montaggio e della manutenzione di imbarcazioni da diporto		
6.22	Meccanico armaiolo		

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
COMPETENZE INDIPENDENTI			
6.C.1	Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici		Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici
6.C.2	Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore		Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore
6.C.3	Eseguire la verniciatura di superfici	7.1	Verniciatore
6.C.4	Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali	7.22	Tecnico di laboratorio (area acustica/vibrazione)
6.C.5	Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici	7.23	Tecnico assistenza clienti elettrodomestici
6.C.6	Effettuare la programmazione di macchine utensili a controllo numerico		
6.C.7	Eseguire la fresatura di elementi metallici	7.13	Fresatore
6.C.8	Eseguire la tornitura di elementi metallici	7.18	Tornitore
6.C.9	Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica	7.25	Tecnico controllo qualità settore meccanico
6.C.10	Effettuare controllo qualità del prodotto meccanico	7.25	Tecnico controllo qualità settore meccanico

Profili eliminati	
7.2	Resinatore (Settore nautico)
7.14	Operatore alla lavorazione dei metalli
7.19	Esperto CAE / Esperto di simulazione numerica
7.30	Riparatore di motoveicoli
7.32	Elettrauto
7.34	Riparatore di autoveicoli ed autoarticolati

#### 4.5 LEGNO E ARREDO

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>			
8.1	Tecnico alla ricerca e sviluppo (settore legno e arredo)	8.1	Tecnico alla ricerca e sviluppo (Settore legno e arredo)
8.2	Tappezziere	8.2	Tappezziere
8.3	Falegname mobiliere	8.4	Falegname mobiliere
8.4	Progettista esecutivo settore legno mobile	8.5	Progettista esecutivo settore legno-mobile
<b>COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
8.C.1	Effettuare la verniciatura ed essiccazione di superfici in legno	8.3	Verniciatore materiali in legno
8.C.2	Definire il piano di qualità aziendale in un'azienda del legno	8.6	Tecnico controllo qualità settore legno
8.C.3	Effettuare il controllo di qualità del prodotto ligneo	8.6	Tecnico controllo qualità settore legno
8.C.4	Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno	8.6	Tecnico controllo qualità settore legno

#### 4.6 CARTA E CARTOTECNICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>			
9.1	Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici	4.9	Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici

#### 4.7 EDILIZIA, COSTRUZIONI, IMPIANTISTICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>			
10.1	Ascensorista	9.1	Ascensorista
10.2	Responsabile della gestione di cantieri edili	9.2	Capo cantiere
		9.21	Coordinatore sicurezza per l'esecuzione lavori in cantiere
10.3	Carpentiere edile	9.3	Carpentiere edile
10.4	Conduttore macchine movimento terra	9.4	Conduttore macchine movimento terra
10.5	Direttore tecnico di cantiere	9.5	Direttore lavori in edilizia
10.6	Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni	9.14	Elettricista
10.7	Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici	9.23	Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici
10.8	Operatore di macchine di sollevamento	9.24	Operatore di macchine di sollevamento
10.9	Operatore di ponteggio	9.25	Operatore di ponteggio
10.10	Tecnico progettista di spazi verdi	1.4	Tecnico progettista di spazi verdi
10.11	Topografo	30.3	Topografo
10.12	Installatore di impianti termoidraulici e di condizionamento	9.16	Installatore impianti di condizionamento
		9.17	Installatore impianti termoidraulici
10.13	Muratore in cemento e calcestruzzo	9.2	Capo cantiere
10.14	Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia	9.6	Imbianchino
		9.8	Intonacatore
10.15	Progettista di sistemi antirumore	17.7	Progettista di sistemi antirumore
<b>COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
10.C.1	Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre		Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre
10.C.2	Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate	9.7	Installatore materiali di isolamento
10.C.3	Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari	9.10	Montatore serramenti ed infissi
10.C.4	Effettuare opere in muratura per costruzioni edili	9.11	Muratore
10.C.5	Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni	9.12	Piastrellista
10.C.6	Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi	9.13	Disegnatore edile
10.C.7	Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96	9.20	Coordinatore sicurezza in progettazione di cantiere edile
<b>Profili eliminati</b>			
		9.9	Manovale edile
		9.22	Installatore Pannelli fotovoltaici

#### 4.8 STAMPA ED EDITORIA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
11.1	Autore	4.1	Autore
11.2	Redattore editoriale	4.3	Redattore editoriale
11.3	Grafico impaginatore	4.6	Grafico impaginatore
11.4	Illustratore	4.7	Illustratore
11.5	Archivista editoriale	4.8	Archivista editoriale
11.6	Operatore grafico pre stampa	4.10	Operatore grafico pre stampa
11.7	Operatore macchine per la legatoria	4.11	Operatore macchine per la legatoria
11.8	Operatore macchine da stampa	4.12	Operatore macchine da stampa
11.9	Fotografo	18.19	Fotografo
11.10	Web content manager	21.15	Web content manager
COMPETENZE INDIPENDENTI			
11.C.1	Effettuare la correzione della bozza del testo	4.2	Correttore di bozze
11.C.2	Effettuare la traduzione del testo	4.4	Traduttore

#### 4.9 TRASPORTI E LOGISTICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
12.1	Manovratore impianti a fune	12.2	Manovratore impianti a fune
12.2	Autista privato e taxi	12.4	Autista privato e taxi
12.3	Assistente di volo	12.5	Assistente di volo
12.4	Autotrasportatore	12.6	Autotrasportatore
12.5	Conducente mezzi pubblici	12.7	Conducente mezzi pubblici
12.6	Tecnico assistenza al volo	12.12	Tecnico assistenza al volo
12.7	Tecnico aeronautico	12.13	Tecnico aeronautico
12.8	Operatore di scalo	12.14	Operatore di scalo
12.9	Operatore unico aeroportuale	12.16	Operatore unico aeroportuale
12.10	Coordinatore voli	12.19	Coordinatore voli
12.11	Operatore rampa e centraggio	12.20	Operatore rampa e centraggio
12.12	Capotreno	12.21	Capotreno
12.13	Operatore di magazzino della logistica e della spedizione	20.15	Operatore di magazzino della logistica e della spedizione
12.14	Tecnico della logistica	20.2	Tecnico della logistica
12.15	Responsabile magazzino	20.5	Responsabile magazzino
12.16	Contabile di magazzino	20.8	Contabile di magazzino
12.17	Supply chain manager	20.9	Supply chain manager
12.18	Operatore intermodale di trasporto	20.10	Operatore intermodale di trasporto
12.19	Responsabile mobilità aziendale (Mobility Manager)	20.14	Responsabile mobilità aziendale (Mobility manager)
12.20	Tecnico delle spedizioni e dei trasporti	20.16	Tecnico delle spedizioni e dei trasporti
COMPETENZE INDIPENDENTI			
12.C.1	Coordinare le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nei piazzali delle aree portuali ed aeroportuali		Coordinare le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nei piazzali delle aree portuali ed aeroportuali
12.C.2	Condurre mezzi di trazione ferroviaria (locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettromotrici, elettrotreni)	12.1	Macchinista ferroviario
12.C.3	Effettuare il coordinamento delle operazioni di carico/scarico merci dell'aeromobile	12.17	Responsabile operazioni sottobordo



**Profili eliminati**

12.3	Conducente autoambulanza
12.8	Comandante di nave mercantile
12.9	Marinaio
12.10	Nostromo
12.11	Capo motorista navale
12.15	Direttore di macchina (navi)
12.18	Capitano di armamento
20.3	Operatore alla logistica
20.11	Doganalista
20.13	Pianificatore di piazzale (Port Captain)

**4.10 SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE**

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
16.1	Progettista di telecomunicazioni	14.18	Progettista di telecomunicazioni
16.2	Tecnico installatore apparati telecomunicazioni	14.28	Tecnico installatore apparati telecomunicazioni

**4.11 SERVIZI TURISTICI**

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
18.1	Barista-barman	11.1	Barista-barman
18.2	Cameriere nella ristorazione	11.2	Cameriere nella ristorazione
18.3	Chef-Cuoco	11.3	Chef-Cuoco
18.4	Sommelier	11.4	Sommelier
18.5	Responsabile di sala (Maitre)	11.5	Responsabile di sala (maitre)
18.6	Coordinatore del servizio ai piani	11.9	Coordinatore del servizio ai piani
18.7	Portiere d'albergo	11.10	Portiere d'albergo
18.8	Direttore d'albergo	11.12	Direttore d'albergo
18.9	Gestore di agriturismo	11.13	Gestore di agriturismo
18.10	Addetto di cucina	11.15	Addetto di cucina
18.11	Operatore agenzie viaggi	11.16	Operatore agenzie di viaggi
18.12	Operatore servizi mensa	11.17	Operatore servizio mensa
18.13	Pizzaiolo	11.18	Pizzaiolo
18.14	Gestore di Bed&Breakfast	11.19	Gestore di bed&breakfast
18.15	Comunicatore territoriale	11.20	Comunicatore territoriale
18.16	Esperto di sviluppo turistico territoriale	11.21	Esperto di sviluppo turistico territoriale
18.17	Food & Beverage manager	11.22	Food & beverage manager
18.18	Programmatore turistico	11.23	Programmatore turistico
18.19	Consulente di viaggio	11.24	Consulente di viaggio
18.20	Gestore di campeggio	11.25	Gestore di campeggio
18.21	Gestore di rifugi alpini ed escursionistici	11.26	Gestore di rifugi alpini ed escursionistici
18.22	Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica	11.27	Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica
18.23	Butler (Maggiordomo)	11.28	Butler (maggiordomo)
18.24	Addetto al ricevimento (Receptionist)	11.29	Addetto al ricevimento (receptionist)
COMPETENZE INDIPENDENTI			
18.C.1	Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri	11.7	Cameriere ai piani
Profili eliminati			
		11.8	Facchino ai piani

**4.12 SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO**

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
19.1	Operatore di ripresa (Cameraman)	18.1	Operatore di ripresa (cameraman)
19.2	Costumista	18.2	Costumista
19.3	Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro)	18.3	Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro)
19.4	Fonico	18.4	Fonico
19.5	Montatore cinematografico e televisivo	18.5	Montatore cinematografico e televisivo
19.6	Scenografo di cinema e televisione	18.6	Scenografo di cinema e televisione
19.7	Scenografo di teatro	18.7	Scenografo di teatro
19.8	Storyboarder video	18.8	Storyboarder video
19.9	Truccatore (cinema, teatro, televisione)	18.9	Truccatore (cinema, teatro, televisione)
19.10	Attrezzista di scena	18.11	Attrezzista di scena
19.11	Sceneggiatore	18.13	Sceneggiatore
19.12	Film maker	18.15	Film maker
19.13	Tecnico luci	18.16	Tecnico luci
19.14	Aiuto regista di cinema e televisione	18.17	Aiuto regista di cinema e televisione
19.15	Direttore della fotografia	18.18	Direttore della fotografia
19.16	Regista di cinema e televisione	18.20	Regista di cinema e televisione
19.17	Curatore di mostre	18.22	Curatore di mostre
19.18	Musicista	18.25	Musicista
19.19	Coreografo	18.26	Coreografo
19.20	Ballerino/a professionista	18.27	Ballerino/a professionista
19.21	Tecnico di effetti speciali	18.29	Tecnico di effetti speciali
19.22	Attore	18.30	Attore
19.23	Cantante/Cantautore	18.31	Cantante/Cantautore
19.24	Compositore	18.32	Compositore
19.25	Doppiatore	18.33	Doppiatore
19.26	Tecnico di marketing dei beni culturali	18.37	Tecnico del marketing (area dei beni culturali)
19.27	Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale	18.39	Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
19.28	Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale	18.40	Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
19.29	Operatore per il cinema di animazione	18.41	Operatore per il cinema di animazione
19.30	Macchinista costruttore di allestimenti teatrali	18.42	Macchinista costruttore di allestimenti teatrali
19.31	Registrar	18.43	Registrar
19.32	Organizzatore dello spettacolo	18.44	Organizzatore dello spettacolo
19.33	Maestro collaboratore al pianoforte	18.45	Maestro collaboratore di pianoforte
19.34	Disc Jockey (D.J.)	18.46	Disc Jockey
19.35	Documentarista	18.47	Documentarista
19.36	Autore Multimediale	18.48	Autore multimediale
19.37	Videoreporter	18.49	Videoreporter

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
COMPETENZE INDIPENDENTI			
19.C.1	Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca		Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca
19.C.2	Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca		Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca
19.C.3	Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca		Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca
19.C.4	Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca		Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca
19.C.5	Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca		Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca
19.C.6	Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione		Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione
19.C.7	Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte		Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte
19.C.8	Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca		Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
COMPETENZE INDIPENDENTI			
19.C.9	Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo	18.34	Sound designer
19.C.10	Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana	18.35	Adattatore dialoghista
19.C.11	Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche	18.14	Segretaria di edizione
<b>Profili eliminati</b>			
		18.12	Proiezionista
		18.23	Operatore servizi accoglienza e custodia museale
		18.24	Gallerista
		18.36	Analista dei contenuti televisivi

**SEZIONE 2**  
**GLI INTERVENTI DI REVISIONE SVOLTI SUI 12**  
**SETTORI OGGETTO DEL DECRETO 6490 DEL**  
**30/07/2015**

## 5. GLI INTERVENTI EFFETTUATI

Qui di seguito si presentano i diversi Settori Economico-Professionali e i relativi profili in essi contenuti alla luce degli interventi di revisione generale effettuati nel periodo intercorso fra settembre e dicembre 2015 relativi ai 12 settori contenuti nel Decreto 6490 del 30 luglio 2015

### ELENCO DEI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI CONTENUTI NEL DECRETO 6490 BIS 30/7/15

- 2 Produzioni alimentari
- 3 Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre
- 5 Vetro, ceramica e materiali da costruzione
- 6 Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- 8 Legno e arredo
- 9 Carta e cartotecnica
- 10 Edilizia, costruzioni, impiantistica
- 11 Stampa ed editoria
- 12 Trasporti e logistica
- 16 Servizi di telecomunicazione e poste
- 17 Servizi di distribuzione commerciale
- 18 Servizi turistici
- 19 Servizi culturali e di spettacolo

### 5.1 PRODUZIONI ALIMENTARI

Rispetto al Decreto. 6490 del 30 luglio 2015 le variazioni apportate all'AREA 2 Produzioni Alimentari riguardano la **descrizione degli elementi di contesto riferiti ai singoli profili ed in particolare la distinzione fra Ambito di riferimento e Collocazione organizzativa.**

**Non** sono state apportate modifiche ai Profili Professionali rispetto a competenze, conoscenze, abilità e livello EQF.

#### 5.1.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Produzioni alimentari** rimane quello del Decreto. 6490 del 30 luglio 2015 e prevede la presenza di 17 profili professionali e nessuna competenza indipendente

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 2.1 Panificatore
- 2.2 Pasticcere
- 2.3 Tecnico controllo qualità settore alimentare
- 2.4 Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari
- 2.5 Operatore alla lavorazione frutta e ortaggi
- 2.6 Operatore alla lavorazione dello zucchero
- 2.7 Operatore produzione industriale prodotti da forno
- 2.8 Operatore al trattamento igienico del latte
- 2.9 Gelatiere
- 2.10 Macellaio industriale
- 2.11 Operatore alle lavorazioni casearie (Casaro)
- 2.12 Salumiere
- 2.13 Cioccolataio
- 2.14 Cantiniere

- 2.15 Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento)
- 2.16 Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari
- 2.17 Birraio artigiano

## 5.2 ESTRAZIONE GAS, PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 **non** sono state apportate variazioni ai profili relativi all' Area 3 Estrazioni gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazioni pietre.

### 5.2.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre** rimane quello del Decreto. 6490 del 30 luglio 2015 e prevede la presenza di 1 profilo professionale e nessuna competenza indipendente

### PROFILI PROFESSIONALI

- 3.1 Marmista

## 5.3 VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 **non** sono state apportate variazioni ai profili relativi all' Area 5 Vetro, ceramica e materiali da costruzione

### 5.3.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area Vetro, ceramica e materiali da costruzione rimane quello del Decreto. 6490 del 30 luglio 2015 e prevede la presenza di 5 profili professionali e nessuna competenza indipendente

### PROFILI PROFESSIONALI

- 5.1 Operatore di linea impianti ceramici
- 5.2 Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo)
- 5.3 Operatore della sala centrale (cemento)
- 5.4 Tecnico di area (cemento/calcestruzzo)
- 5.5 Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo) Marmista

## 5.4 MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 sono state apportate le seguenti variazioni ai profili relativi all' Area 6 Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

### 5.4.1 AGGIUNTA DI NUOVI PROFILI

E' stato inserito 1 nuovo profilo professionale: **Montatore strutture aeronautiche (6.23)**

### 5.4.2 AGGIUNTA DI NUOVE COMPETENZE INDIPENDENTI

E' stata inserita 1 nuova competenza indipendente: **Effettuare le operazioni di laminazione di materiali compositi (6.C.11)**

#### 5.4.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica** prevede la presenza di **23** profili professionali e **11** competenze indipendenti di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 6.1 Disegnatore meccanico CAD-CAM
- 6.2 Manovratore impianti siderurgici
- 6.3 Installatore e manutentore elettrico ed elettronico
- 6.4 Installatore e manutentore meccanico
- 6.5 Progettista meccanico
- 6.6 Operatore ai trattamenti galvanici
- 6.7 Attrezzista meccanico
- 6.8 Carpentiere in metallo
- 6.9 Operatore macchine a controllo numerico
- 6.10 Saldatore
- 6.11 Liutaio
- 6.12 Operatore alla produzione di elettrocatereteri
- 6.13 Cesellatore
- 6.14 Incastonatore
- 6.15 Orafo
- 6.16 Tecnico della produzione meccanica
- 6.17 Carrozziere
- 6.18 Gommista installatore
- 6.19 Orologiaio riparatore
- 6.20 Installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale robotizzati
- 6.21 Operatore del montaggio e della manutenzione di imbarcazioni da diporto
- 6.22 Meccanico armaiolo
- 6.23 **Montatore strutture aeronautiche**

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 6.C.1 Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici
- 6.C.2 Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore
- 6.C.3 Eseguire la verniciatura di superfici
- 6.C.4 Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali
- 6.C.5 Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici
- 6.C.6 Effettuare la programmazione di macchine utensili a controllo numerico
- 6.C.7 Eseguire la fresatura di elementi metallici
- 6.C.8 Eseguire la tornitura di elementi metallici
- 6.C.9 Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica
- 6.C.10 Effettuare controllo qualità del prodotto meccanico
- 6.C.11 **Effettuare le operazioni di laminazione di materiali compositi**

### 5.5 LEGNO E ARREDO

Rispetto al Decreto 6490 del 30 luglio 2015 **non** sono state apportate variazioni ai profili relativi all' Area 8 Legno e arredo

#### 5.5.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Legno e arredo** rimane quello del Decreto 6490 del 30 luglio 2015 e prevede la presenza di 4 profili professionali e 4 competenze indipendenti di settore.

## PROFILI PROFESSIONALI

<p>8.1 Tecnico alla ricerca e sviluppo (settore legno e arredo)              8.2 Tappezziere              8.3 Falegname mobiliere              8.4 Progettista esecutivo settore legno mobile</p>
---

## COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

<p>8.C.1 Effettuare la verniciatura ed essiccazione di superfici in legno              8.C.2 Definire il piano di qualità aziendale in un'azienda del legno              8.C.3 Effettuare il controllo di qualità del prodotto ligneo              8.C.4 Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno</p>
---

## 5.6 CARTA E CARTOTECNICA

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 **non** sono state apportate variazioni ai profili relativi all' Area 9 Carta e cartotecnica

### 5.6.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Carta e cartotecnica** rimane quello del Decreto 6490 del 30 luglio 2015 e prevede la presenza di 1 profilo professionale.

## PROFILI PROFESSIONALI

<p>9.1 Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici</p>
--

## 5.7 EDILIZIA, COSTRUZIONI, IMPIANTISTICA

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 **sono state apportate** le seguenti variazioni ai profili relativi all' Area 10 Edilizia, costruzioni e impiantistica

### 5.7.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRI SETTORI

- **Tecnico progettista spazi verdi**

Il profilo era stato spostato nel settore Edilizia in coerenza con il Sistema Nazionale che originariamente aveva previsto la sua inclusione nel processo di progettazione edile. In seguito alla specifica istruttoria del settore Agricoltura si è convenuto di definire un processo di progettazione autonomo per questo settore e, di conseguenza, il profilo viene ripristinato nell'Area **Agricoltura, silvicoltura e pesca**.

Il trasferimento del profilo del Tecnico progettista spazi verdi all'area Agricoltura, silvicoltura e pesca ha comportato anche la revisione della numerazione di alcuni profili presenti nell'area Edilizia, costruzioni, impiantistica.

### 5.7.2 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Edilizia, costruzioni, impiantistica** prevede la presenza di 14 profili professionali e 7 competenze indipendenti di settore.



## PROFILI PROFESSIONALI

- 10.1 Ascensorista
- 10.2 Responsabile della gestione di cantieri edili
- 10.3 Carpentiere edile
- 10.4 Conduttore macchine movimento terra
- 10.5 Direttore tecnico di cantiere
- 10.6 Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni
- 10.7 Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici
- 10.8 Operatore di macchine di sollevamento
- 10.9 Operatore di ponteggio
- 10.10 Topografo
- 10.11 Installatore di impianti termoidraulici e di condizionamento
- 10.12 Muratore in cemento e calcestruzzo
- 10.13 Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia
- 10.14 Progettista di sistemi antirumore

## COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 10.C.1 Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre
- 10.C.2 Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate
- 10.C.3 Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari
- 10.C.4 Effettuare opere in muratura per costruzioni edili
- 10.C.5 Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni
- 10.C.6 Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi
- 10.C.7 Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96

## 5.8 STAMPA ED EDITORIA

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 **non** sono state apportate variazioni ai profili relativi all' Area 11 Stampa ed editoria

### 5.8.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Stampa ed editoria** rimane quello del Decreto 6490 del 30 luglio 2015 e prevede la presenza di 10 profili professionali e 2 competenze indipendenti di settore.

## PROFILI PROFESSIONALI

- 11.1 Autore
- 11.2 Redattore editoriale
- 11.3 Grafico impaginatore
- 11.4 Illustratore
- 11.5 Archivistica editoriale
- 11.6 Operatore grafico prestampa
- 11.7 Operatore macchine per la legatoria
- 11.8 Operatore macchine da stampa
- 11.9 Fotografo
- 11.10 Web content manager

## COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 11.C.1 Effettuare la correzione della bozza del testo
- 11.C.2 Effettuare la traduzione del testo

## 5.9 TRASPORTI E LOGISTICA

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 sono state apportate le seguenti variazioni ai profili relativi all' Area 12 Trasporti e logistica

### 5.9.1 INSERIMENTO NUOVO PROFILO PROFESSIONALE

- **Tecnico di Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto ad uso Civile (Multirotori <25 kg)**

### 5.9.2 MODIFICA/ELIMINAZIONE E RIFORMULAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

La Competenza 12.C.2. Effettuare il coordinamento delle operazioni di carico/scarico delle merci dell'aeromobile è stata eliminata perché ridondante rispetto alla competenza 12.C.3. Coordinare le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nei piazzali delle aree portuali ed aeroportuali.

L'esito di queste modifiche è confluito nella riformulazione della **Competenza 12.C.2 Effettuare il coordinamento delle attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nelle aree portuali ed aeroportuali**

### 5.9.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Trasporti e logistica** rispetto a quello previsto dal Decreto 6490 del 30 luglio 2015 e prevede la presenza di **21** profili professionali e **2** competenze indipendenti di settore.

### PROFILI PROFESSIONALI

- 12.1 Manovratore impianti a fune
- 12.2 Autista privato e taxi
- 12.3 Assistente di volo
- 12.4 Autotrasportatore
- 12.5 Conducente mezzi pubblici
- 12.6 Tecnico assistenza al volo
- 12.7 Tecnico aeronautico
- 12.8 Operatore di scalo
- 12.9 Operatore unico aeroportuale
- 12.10 Coordinatore voli
- 12.11 Operatore rampa e centraggio
- 12.12 Capotreno
- 12.13 Operatore di magazzino della logistica e della spedizione
- 12.14 Tecnico della logistica
- 12.15 Responsabile magazzino
- 12.16 Contabile di magazzino
- 12.17 Supply chain manager
- 12.18 Operatore intermodale di trasporto
- 12.19 Responsabile mobilità aziendale (Mobility Manager)
- 12.20 Tecnico delle spedizioni e dei trasporti
- 12.21 **Tecnico dei sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto ad uso Civile (Multirotori <25 kg)**

### COMPETENZE INDIPENDENTI

- 12.C.1 Condurre mezzi di trazione ferroviaria (locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettromotrici, elettrotreni)
- 12.C.2 **Effettuare il coordinamento delle attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nelle aree portuali ed aeroportuali**

## 5.10 SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 **non** sono state apportate variazioni ai profili relativi all' Area 16 Servizi di telecomunicazioni e poste

### 5.10.1 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi di telecomunicazione e poste** rimane quello del Decreto 6490 del 30 luglio 2015 e prevede 2 profili professionali.

### PROFILI PROFESSIONALI

- |  |
|--|
| 16.1 Progettista di telecomunicazioni                |
| 16.2 Tecnico installatore apparati telecomunicazioni |

## 5.11 SERVIZI TURISTICI

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 **sono state apportate** le seguenti variazioni ai profili relativi all'Area 18 Servizi turistici

### 5.11.1 INSERIMENTO NUOVE COMPETENZE INDIPENDENTI

A seguito di ulteriori verifiche e confronti è stata inserita la seguente competenza indipendente

#### **18.C.2 Effettuare l'organizzazione e la gestione della cucina di un servizio di ristorazione garantendo l'eccellenza del prodotto/servizio offerto e la crescita professionale dei collaboratori**

La competenza è basata sugli elementi che differenziano il profilo di chef/cuoco rispetto ai professionisti con comprovata esperienza, anzianità di servizio e dotati di una professionalità e moralità ai massimi livelli che consente di garantire l'eccellenza del prodotto/servizio nell'ambito della ristorazione oltre alla funzione di "maestria", cioè all'educazione e formazione del personale finalizzato ad una crescita professionale dei collaboratori.

Inoltre a completamento degli inserimento nella precedente versione del QRSP di conoscenze e abilità riferite agli allergeni e alla celiachia in alcuni profili collegati alla preparazione dei pasti (Conoscenze: *Nozioni su allergeni e celiachia /Abilità Utilizzare tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia)*) è stata inserita fra le competenze indipendenti la seguente competenza:

- **18.C-3-Effettuare la preparazione e la somministrazione di alimenti garantendo la sicurezza del cliente attraverso l'applicazione di norme igienico-sanitarie con particolare riferimento alle persone celiache e/o con intolleranze e/o allergie**

Si tratta di una competenza di riferimento per gli addetti alla preparazione e alla somministrazione di alimenti con riferimento alle caratteristiche della celiachia e delle malattie a trasmissione alimentare al fine di garantire la diffusione di conoscenze e abilità nell'utilizzo di tecniche di preparazione pasti nel rispetto della patologia del cliente (comprese anche possibili forme allergiche) e della sua sicurezza in relazione alle principali norme igienico sanitarie.

### 5.11.2 MODIFICA CONOSCENZE E ABILITÀ

Ai fini di armonizzare competenze simili contenute in profili diversi sono state apportate le seguenti modifiche

#### 18.9 GESTORE DI AGRITURISMO

- **Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva**

Eliminata la specificità di strutture ricettive nella conoscenza **Elementi di contabilità**

- **Effettuare la preparazione e la vendita di prodotti di agriturismo**

Sostituita l'Abilità **Applicare la normativa sull'igiene dei prodotti alimentari** con **Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare**

- **Effettuare procedure di check-in e check-out**

Eliminata dalle Abilità

- la specificità rispetto a strutture ricettive

#### 18.14 GESTORE DI BED&BREAKFAST

- **Effettuare la gestione commerciale di Bed & Breakfast**

In Conoscenze sostituito il termine alberghiero con **strutture ricettive**

Eliminate le seguenti Abilità

- *Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione*
- *Applicare modalità di gestione delle scorte*
- *Applicare procedure di approvvigionamento*
- *Applicare tecniche di budgeting*
- *Applicare tecniche di controllo di gestione*
- *Applicare tecniche di marketing operativo*
- *Utilizzare software gestionale per contabilità*

- **Effettuare procedure di check-in e check-out**

Inserite le seguenti Conoscenze

- *Organizzazione strutture ricettive*
- *Seconda lingua straniera*

Inserite le seguenti Abilità

- *Utilizzare tecniche di comunicazione*
- *Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni*
- *Utilizzare software gestione delle prenotazioni*

**18.15 COMUNICATORE TERRITORIALE**

- **Elaborare un piano di comunicazione turistica**

Inserite le seguenti Abilità

- *Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione*
- *Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria*
- *Applicare tecniche di budgeting*
- *Applicare tecniche di media planning*
- *Applicare tecniche di pianificazione delle attività*
- *Applicare tecniche di progettazione*
- *Applicare tecniche di segmentazione della clientela*

**18.15 GESTORE DI CAMPEGGIO**

- **Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva**

Inserite le seguenti Conoscenze

- *Normativa strutture ricettive*

Inserite le seguenti Abilità

- *Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione*
- *Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico*
- *Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale*

Eliminate le seguenti Abilità

- *Applicare modalità di verifica piani commerciali*
- *Applicare tecniche di marketing operativo*
- *Applicare tecniche promozionali*
- *Utilizzare software gestionale per contabilità*

- **Effettuare procedure di check-in e check-out**

Inserite le seguenti Conoscenze

- *Organizzazione strutture ricettive*
- *Seconda lingua straniera*

Eliminate le seguenti Abilità

- *Utilizzare tecniche di comunicazione*
- *Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni*
- *Utilizzare software gestione delle prenotazioni*

**18.21 GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI**

- **Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva**

Eliminate le seguenti Conoscenze

- *Elementi di controllo di gestione*

Inserite le seguenti Conoscenze

- *Mercato del turismo*
- *Normativa strutture ricettive*
- *Normativa nazionale e regionale di settore*
- *Organizzazioni turistiche*

Eliminate le seguenti Abilità

- *Applicare procedure di controllo ordini*

Inserite le seguenti Abilità

- *Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione*
- *Applicare modalità di gestione delle scorte*
- *Applicare tecniche di marketing operativo*
- *Applicare tecniche promozionali*
- *Utilizzare software gestionale per contabilità*

- **Effettuare procedure di check-in e check-out**

Inserite le seguenti Conoscenze

- *Organizzazione strutture ricettive*
- *Seconda lingua straniera*

Inserite le seguenti Abilità

- *Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni*
- *Utilizzare software gestione delle prenotazioni*

#### **18.22 ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA**

- **Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti**

Eliminata la seguente Abilità

- *Gestire reclami e inconvenienti*

Sostituita con

- *Gestire rapporti e relazioni*
  - **Gestire le attività di informazione e promozionali**

Inserite le seguenti Conoscenze

- *Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo*
  - **Gestire procedure di prenotazione**

Eliminata la seguente Conoscenza

- *Gestione dei reclami*

Eliminate le seguenti Abilità

- *Utilizzare tecniche di comunicazione*
- *Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione*

- **Rilevare la customer satisfaction**

Eliminata la seguente Conoscenza

- *Gestione dei reclami*

Inserita specificità dei **servizi turistici** per la Conoscenza **Elementi di marketing**

Eliminata la seguente Abilità

- *Gestire reclami e inconvenienti*

#### **18.24 ADDETTO AL RICEVIMENTO**

- **Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti**

Eliminata la seguente Abilità

- *Gestire reclami e inconvenienti*

Sostituita con

- *Gestire rapporti e relazioni*

- **Gestire procedure di prenotazione assistendo il cliente**

Modificata la definizione della Competenza eliminando la dicitura **assistendo il cliente**

La competenza diventa **Gestire procedure di prenotazione**

- **Rilevare il grado di soddisfazione del cliente**

Modificata la definizione della Competenza che diventa **Rilevare la customer satisfaction**

Sostituito in Conoscenze il termine **servizi turistici** con **servizi ricettivi**

Eliminate le seguenti Conoscenze

- *Gestire rapporti e relazioni*
- *Utilizzare sistemi informatici*

Inserite le seguenti Abilità

- *Assistere i clienti*
- *Gestire rapporti e relazioni*

Utilizzare sistemi informatici

### 5.11.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi Turistici** prevede la presenza di **24** profili professionali e **3** competenza indipendente di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 18.1 Barista-barman
- 18.2 Cameriere nella ristorazione
- 18.3 Chef-Cuoco
- 18.4 Sommelier
- 18.5 Responsabile di sala (Maitre)
- 18.6 Coordinatore del servizio ai piani
- 18.7 Portiere d'albergo
- 18.8 Direttore d'albergo
- 18.9 Gestore di agriturismo
- 18.10 Addetto di cucina
- 18.11 Operatore agenzie viaggi
- 18.12 Operatore servizi mensa
- 18.13 Pizzaiolo
- 18.14 Gestore di Bed&Breakfast
- 18.15 Comunicatore territoriale
- 18.16 Esperto di sviluppo turistico territoriale
- 18.17 Food & Beverage manager
- 18.18 Programmatore turistico
- 18.19 Consulente di viaggio
- 18.20 Gestore di campeggio
- 18.21 Gestore di rifugi alpini ed escursionistici
- 18.22 Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica
- 11.23 Butler (Maggiordomo)
- 18.24 Addetto al ricevimento (Receptionist)

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 11.C.1 Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri
- 18.C.2 Effettuare l'organizzazione e la gestione della cucina di un servizio di ristorazione garantendo l'eccellenza del prodotto/servizio offerto e la crescita professionale dei collaboratori
- 18.C.3 Effettuare la preparazione e la somministrazione di alimenti garantendo la sicurezza del cliente attraverso l'applicazione di norme igienico-sanitarie con particolare riferimento alle persone celiache e/o con intolleranze e/o allergie

## 5.12 SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

Rispetto al decreto. 6490 del 30 luglio 2015 bis **sono state apportate** le seguenti variazioni ai profili relativi all'Area 19 Servizi culturali e di spettacolo

### 5.12.1 INTEGRAZIONE DI COMPETENZE E TRASFORMAZIONE DA COMPETENZA INDIPENDENTE A PROFILO

#### SOUND DESIGNER

Il profilo del Sound designer era costituito da un'unica competenza pertanto nella precedente versione del QRSP era stato trasformato in competenza indipendenti specifica del settore (Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo). A seguito di ulteriori analisi e confronto si è giunti alla decisione di ripristinare il profilo del Sound designer che risulta costituito da due competenze

- **Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo**



- **Effettuare la registrazione, il trattamento e il montaggio delle tracce audio di un progetto/prodotto/audiovisivo e/o performativo**

#### 5.12.2 INSERIMENTO NUOVI PROFILI PROFESSIONALI

Sono stati inseriti due nuovi profili professionali

##### PARRUCAIO

##### REGISTA TEATRALE

#### 5.12.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi culturali e di spettacolo** prevede la presenza di **40** profili professionali e **10** competenze indipendenti di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 19.1 Operatore di ripresa (cameraman)
- 19.2 Costumista
- 19.3 Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro)
- 19.4 Fonico
- 19.5 Montatore cinematografico e televisivo
- 19.6 Scenografo di cinema e televisione
- 19.7 Scenografo di teatro
- 19.8 Storyboarder video
- 19.9 Truccatore (cinema, teatro, televisione)
- 19.10 Attrezzista di scena
- 19.11 Sceneggiatore
- 19.12 Film maker
- 19.13 Tecnico luci
- 19.14 Aiuto regista di cinema e televisione
- 19.15 Direttore della fotografia
- 19.16 . di cinema e televisione
- 19.17 Curatore di mostre
- 19.18 Musicista
- 19.19 Coreografo
- 19.20 Ballerino/a professionista
- 19.21 Tecnico di effetti speciali
- 19.22 Attore
- 19.23 Cantante/Cantautore
- 19.24 Compositore
- 19.25 Doppiatore
- 19.26 Tecnico di marketing dei beni culturali
- 19.27 Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
- 19.28 Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
- 19.29 Operatore per il cinema di animazione
- 19.30 Macchinista costruttore di allestimenti teatrali
- 19.31 Registrar
- 19.32 Organizzatore dello spettacolo
- 19.33 Maestro collaboratore al pianoforte
- 19.34 Disc Jockey (D.J.)
- 19.35 Documentarista
- 19.36 Autore Multimediale

19.37 Videoreporter  
19.38 Sound designer  
19.39 Parruccaio  
19.40 Regista Teatrale

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

19.C.1 Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca  
19.C.2 Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca  
19.C.3 Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca  
19.C.4 Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca  
19.C.5 Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca  
19.C.6 Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione  
19.C.7 Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte  
19.C.8 Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca  
19.C.9 Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana  
19.C.10 Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche

## 6. CORRISPONDENZA TRA NUOVI PROFILI PROFESSIONALI E VECCHI

Qui di seguito per ciascun settore si presenta la corrispondenza tra i profili professionali e le competenze indipendenti che lo compongono e i profili professionali della precedente versione del QRSP.

### 6.1 PRODUZIONI ALIMENTARI

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
2.1	Panificatore	2.1	Panificatore
2.2	Pasticcere	2.2	Pasticciere
2.3	Tecnico controllo qualità settore alimentare	2.3	Tecnico controllo qualità settore alimentare
2.4	Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari	2.4	Operatore al confezionamento di prodotti alimentari
2.5	Operatore alla lavorazione di frutta e ortaggi	2.5	Operatore lavorazione frutta e ortaggi
2.6	Operatore alla lavorazione dello zucchero	2.6	Operatore lavorazione dello zucchero
2.7	Operatore produzione industriale prodotti da forno	2.7	Operatore produzione industriale prodotti da forno
2.8	Operatore al trattamento igienico del latte	2.8	Operatore al trattamento igienico del latte
2.9	Gelatiere	2.9	Gelatiere
2.10	Macellaio industriale	2.10	Macellaio industriale
2.11	Operatore alle lavorazioni casearie (Casaro)	2.11	Operatore alle lavorazioni casearie (Casaro)
2.12	Salumiere	2.12	Salumiere
2.13	Ciocolataio	2.13	Ciocolataio
2.14	Cantiniere	2.15	Cantiniere
2.15	Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento)	2.16	Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento)
2.16	Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari	2.18	Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari
2.17	Birraio artigiano	2.19	Birraio artigiano
<b>Profili eliminati</b>			
		2.14	Manovale di cantina

### 6.2 ESTRAZIONE GAS, PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
3.1	Marmista	6.13	Marmista

### 6.3 VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
5.1	Operatore di linea impianti ceramici	6.1	Operatore ai forni (piastrelle in ceramica)
		6.2	Operatore alla scelta (piastrelle in ceramica)
		6.3	Operatore atomizzazione (piastrelle in ceramica)
		6.4	Operatore ai mulini (piastrelle in ceramica)
		6.5	Pressista (piastrelle in ceramica)
		6.6	Smaltatore (piastrelle in ceramica)
		6.7	Squadratore (piastrelle in ceramica)
5.2	Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo)	6.8	Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo)
5.3	Operatore della sala centrale (cemento)	6.9	Operatore della sala centrale (cemento)
5.4	Tecnico di area (cemento/calcestruzzo)	6.10	Tecnico di area (cemento/calcestruzzo)
5.5	Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo)Marmista	6.11	Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo)
Profili eliminati			
		6.12	Responsabile di centrale (calcestruzzo)

### 6.4 MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
6.1	Disegnatore meccanico CAD-CAM	7.4	Disegnatore meccanico CAD-CAM
6.2	Manovratore impianti siderurgici	7.5	Manovratore impianti siderurgici
6.3	Installatore e manutentore elettrico ed elettronico	7.6	Manutentore elettrico
6.4	Installatore e manutentore meccanico	7.3	Assemblatore di macchinari industriali
		7.7	Manutentore meccanico
6.5	Progettista meccanico	7.9	Progettista meccanico
6.6	Operatore ai trattamenti galvanici	7.10	Operatore ai trattamenti galvanici
6.7	Attrezzista meccanico	7.11	Attrezzista meccanico
6.8	Carpentiere in metallo	7.12	Carpentiere in metallo
6.9	Operatore macchine a controllo numerico	7.15	Operatore macchine a controllo numerico
6.10	Saldatore	7.16	Saldatore
6.11	Liutaio	7.21	Liutaio
6.12	Operatore alla produzione di elettrocateri	7.24	Operatore alla produzione di elettrocateri
6.13	Cesellatore	7.26	Cesellatore
6.14	Incastonatore	7.27	Incastonatore
6.15	Orafo	7.28	Orafo
6.16	Tecnico della produzione meccanica	7.29	Responsabile officina meccanica
6.17	Carrozziere	7.31	Carrozziere
6.18	Gommista installatore	7.33	Gommista installatore
6.19	Orologiaio riparatore	10.17	Orologiaio riparatore
6.20	Installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale robotizzati	7.8	Manutentore sistemi di automazione industriale
		7.36	Installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati
6.21	Operatore del montaggio e della manutenzione di imbarcazioni da diporto		
6.22	Meccanico armaiolo		
NUOVI PROFILI			
6.23	Montatore strutture aeronautiche		

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
COMPETENZE INDIPENDENTI			
6.C.1	Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici		Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici
6.C.2	Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore		Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore
6.C.3	Eseguire la verniciatura di superfici	7.1	Verniciatore
6.C.4	Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali	7.22	Tecnico di laboratorio (area acustica/vibrazione)
6.C.5	Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici	7.23	Tecnico assistenza clienti elettrodomestici
6.C.6	Effettuare la programmazione di macchine utensili a controllo numerico		
6.C.7	Eseguire la fresatura di elementi metallici	7.13	Fresatore
6.C.8	Eseguire la tornitura di elementi metallici	7.18	Tornitore
6.C.9	Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica	7.25	Tecnico controllo qualità settore meccanico
6.C.10	Effettuare controllo qualità del prodotto meccanico	7.25	Tecnico controllo qualità settore meccanico
<b>NUOVE COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
6.C.11	<b>Effettuare le operazioni di laminazione di materiali compositi</b>		

Profili eliminati	
7.2	Resinatore (Settore nautico)
7.14	Operatore alla lavorazione dei metalli
7.19	Esperto CAE / Esperto di simulazione numerica
7.30	Riparatore di motoveicoli
7.32	Elettrauto
7.34	Riparatore di autoveicoli ed autoarticolati

## 6.5 LEGNO E ARREDO

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>			
8.1	Tecnico alla ricerca e sviluppo (settore legno e arredo)	8.1	Tecnico alla ricerca e sviluppo (Settore legno e arredo)
8.2	Tappezziere	8.2	Tappezziere
8.3	Falegname mobiliere	8.4	Falegname mobiliere
8.4	Progettista esecutivo settore legno mobile	8.5	Progettista esecutivo settore legno-mobile
<b>COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
8.C.1	Effettuare la verniciatura ed essiccazione di superfici in legno	8.3	Verniciatore materiali in legno
8.C.2	Definire il piano di qualità aziendale in un'azienda del legno	8.6	Tecnico controllo qualità settore legno
8.C.3	Effettuare il controllo di qualità del prodotto ligneo	8.6	Tecnico controllo qualità settore legno
8.C.4	Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno	8.6	Tecnico controllo qualità settore legno

## 6.6 CARTA E CARTOTECNICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>			
9.1	Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici	4.9	Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici

## 6.7 EDILIZIA, COSTRUZIONI, IMPIANTISTICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>			
10.1	Ascensorista	9.1	Ascensorista
10.2	Responsabile della gestione di cantieri edili	9.2	Capo cantiere
		9.21	Coordinatore sicurezza per l'esecuzione lavori in cantiere
10.3	Carpentiere edile	9.3	Carpentiere edile
10.4	Conduttore macchine movimento terra	9.4	Conduttore macchine movimento terra
10.5	Direttore tecnico di cantiere	9.5	Direttore lavori in edilizia
10.6	Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni	9.14	Elettricista
10.7	Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici	9.23	Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici
10.8	Operatore di macchine di sollevamento	9.24	Operatore di macchine di sollevamento
10.9	Operatore di ponteggio	9.25	Operatore di ponteggio
10.10	Topografo	1.4	Tecnico progettista di spazi verdi
		30.3	Topografo
10.11	Installatore di impianti termoidraulici e di condizionamento	9.16	Installatore impianti di condizionamento
		9.17	Installatore impianti termoidraulici
10.12	Muratore in cemento e calcestruzzo	9.2	Capo cantiere
10.13	Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia	9.6	Imbianchino
		9.8	Intonacatore
10.14	Progettista di sistemi antirumore	17.7	Progettista di sistemi antirumore
<b>COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
10.C.1	Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre		Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre
10.C.2	Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate	9.7	Installatore materiali di isolamento
10.C.3	Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari	9.10	Montatore serramenti ed infissi
10.C.4	Effettuare opere in muratura per costruzioni edili	9.11	Muratore
10.C.5	Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni	9.12	Piastrellista
10.C.6	Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi	9.13	Disegnatore edile
10.C.7	Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96	9.20	Coordinatore sicurezza in progettazione di cantiere edile
<b>Profili eliminati</b>			
9.9	Manovale edile		
9.22	Installatore Pannelli fotovoltaici		
<b>Profili Trasferiti ad altro settore</b>			
1.14	Tecnico progettista di spazi verdi		
Trasferito nel settore Agricoltura silvicoltura e pesca			

## 6.8 STAMPA ED EDITORIA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>			
11.1	Autore	4.1	Autore
11.2	Redattore editoriale	4.3	Redattore editoriale
11.3	Grafico impaginatore	4.6	Grafico impaginatore
11.4	Illustratore	4.7	Illustratore
11.5	Archivista editoriale	4.8	Archivista editoriale
11.6	Operatore grafico pre stampa	4.10	Operatore grafico pre stampa
11.7	Operatore macchine per la legatoria	4.11	Operatore macchine per la legatoria
11.8	Operatore macchine da stampa	4.12	Operatore macchine da stampa
11.9	Fotografo	18.19	Fotografo
11.10	Web content manager	21.15	Web content manager
<b>COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
11.C.1	Effettuare la correzione della bozza del testo	4.2	Correttore di bozze
11.C.2	Effettuare la traduzione del testo	4.4	Traduttore



## 6.9 TRASPORTI E LOGISTICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
12.1	Manovratore impianti a fune	12.2	Manovratore impianti a fune
12.2	Autista privato e taxi	12.4	Autista privato e taxi
12.3	Assistente di volo	12.5	Assistente di volo
12.4	Autotrasportatore	12.6	Autotrasportatore
12.5	Conducente mezzi pubblici	12.7	Conducente mezzi pubblici
12.6	Tecnico assistenza al volo	12.12	Tecnico assistenza al volo
12.7	Tecnico aeronautico	12.13	Tecnico aeronautico
12.8	Operatore di scalo	12.14	Operatore di scalo
12.9	Operatore unico aeroportuale	12.16	Operatore unico aeroportuale
12.10	Coordinatore voli	12.19	Coordinatore voli
12.11	Operatore rampa e centraggio	12.20	Operatore rampa e centraggio
12.12	Capotreno	12.21	Capotreno
12.13	Operatore di magazzino della logistica e della spedizione	20.15	Operatore di magazzino della logistica e della spedizione
12.14	Tecnico della logistica	20.2	Tecnico della logistica
12.15	Responsabile magazzino	20.5	Responsabile magazzino
12.16	Contabile di magazzino	20.8	Contabile di magazzino
12.17	Supply chain manager	20.9	Supply chain manager
12.18	Operatore intermodale di trasporto	20.10	Operatore intermodale di trasporto
12.19	Responsabile mobilità aziendale (Mobility Manager)	20.14	Responsabile mobilità aziendale (Mobility manager)
12.20	Tecnico delle spedizioni e dei trasporti	20.16	Tecnico delle spedizioni e dei trasporti
<b>NUOVI PROFILI</b>			
12.21	<b>Tecnico dei sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto ad uso Civile (Multirotori &lt; 25 KG)</b>		
<b>COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
12.C.2	Condurre mezzi di trazione ferroviaria (locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettromotrici, elettrotreni)		Coordinare le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nei piazzali delle aree portuali ed aeroportuali
<b>NUOVE COMPETENZE INDIPENDENTI</b>			
12.C.3	<b>Effettuare il coordinamento delle le attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nelle aree portuali ed aeroportuali</b>	12.1	Macchinista ferroviario
		12.17	Responsabile operazioni sottobordo
<b>Profili eliminati</b>			
12.3	Conducente autoambulanza		
12.8	Comandante di nave mercantile		
12.9	Marinaio		
12.10	Nostromo		
12.11	Capo motorista navale		
12.15	Direttore di macchina (navi)		
12.18	Capitano di armamento		
20.3	Operatore alla logistica		
20.11	Doganalista		
20.13	Pianificatore di piazzale (Port Captain)		
<b>COMPETENZE INDIPENDENTI ELIMINATE</b>			
12.C.3	Effettuare il coordinamento delle operazioni di carico/scarico merci dell'aeromobile		

## 6.10 SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
16.1	Progettista di telecomunicazioni	14.18	Progettista di telecomunicazioni
16.2	Tecnico installatore apparati telecomunicazioni	14.28	Tecnico installatore apparati telecomunicazioni

## 6.11 SERVIZI TURISTICI

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
18.1	Barista-barman	11.1	Barista-barman
18.2	Cameriere nella ristorazione	11.2	Cameriere nella ristorazione
18.3	Chef-Cuoco	11.3	Chef-Cuoco
18.4	Sommelier	11.4	Sommelier
18.5	Responsabile di sala (Maitre)	11.5	Responsabile di sala (maitre)
18.6	Coordinatore del servizio ai piani	11.9	Coordinatore del servizio ai piani
18.7	Portiere d'albergo	11.10	Portiere d'albergo
18.8	Direttore d'albergo	11.12	Direttore d'albergo
18.9	Gestore di agriturismo	11.13	Gestore di agriturismo
18.10	Addetto di cucina	11.15	Addetto di cucina
18.11	Operatore agenzie viaggi	11.16	Operatore agenzie di viaggi
18.12	Operatore servizi mensa	11.17	Operatore servizio mensa
18.13	Pizzaiolo	11.18	Pizzaiolo
18.14	Gestore di Bed&Breakfast	11.19	Gestore di bed&breakfast
18.15	Comunicatore territoriale	11.20	Comunicatore territoriale
18.16	Esperto di sviluppo turistico territoriale	11.21	Esperto di sviluppo turistico territoriale
18.17	Food & Beverage manager	11.22	Food & beverage manager
18.18	Programmatore turistico	11.23	Programmatore turistico
18.19	Consulente di viaggio	11.24	Consulente di viaggio
18.20	Gestore di campeggio	11.25	Gestore di campeggio
18.21	Gestore di rifugi alpini ed escursionistici	11.26	Gestore di rifugi alpini ed escursionistici
18.22	Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica	11.27	Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica
18.23	Butler (Maggiordomo)	11.28	Butler (maggiordomo)
18.24	Addetto al ricevimento (Receptionist)	11.29	Addetto al ricevimento (receptionist)
COMPETENZE INDIPENDENTI			
18.C.1	Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri	11.7	Cameriere ai piani
NUOVE COMPETENZE INDIPENDENTI		PROFILI ELIMINATI	
18.C.2	<b>Effettuare l'organizzazione e la gestione della cucina di un servizio di ristorazione garantendo l'eccellenza del prodotto/servizio offerto e la crescita professionale dei collaboratori</b>	11.8	Facchino ai piani
18.C.3	<b>Effettuare la preparazione e la somministrazione di alimenti garantendo la sicurezza del cliente attraverso l'applicazione di norme igienico-sanitarie con particolare riferimento alle persone celiache e/o con intolleranze e/o allergie</b>		

## 6.12 SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
PROFILI PROFESSIONALI			
19.1	Operatore di ripresa (Cameraman)	18.1	Operatore di ripresa (cameraman)
19.2	Costumista	18.2	Costumista
19.3	Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro)	18.3	Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro)
19.4	Fonico	18.4	Fonico
19.5	Montatore cinematografico e televisivo	18.5	Montatore cinematografico e televisivo
19.6	Scenografo di cinema e televisione	18.6	Scenografo di cinema e televisione
19.7	Scenografo di teatro	18.7	Scenografo di teatro
19.8	Storyboarder video	18.8	Storyboarder video
19.9	Truccatore (cinema, teatro, televisione)	18.9	Truccatore (cinema, teatro, televisione)
19.10	Attrezzista di scena	18.11	Attrezzista di scena
19.11	Sceneggiatore	18.13	Sceneggiatore
19.12	Film maker	18.15	Film maker
19.13	Tecnico luci	18.16	Tecnico luci
19.14	Aiuto regista di cinema e televisione	18.17	Aiuto regista di cinema e televisione
19.15	Direttore della fotografia	18.18	Direttore della fotografia
19.16	Regista di cinema e televisione	18.20	Regista di cinema e televisione
19.17	Curatore di mostre	18.22	Curatore di mostre
19.18	Musicista	18.25	Musicista
19.19	Coreografo	18.26	Coreografo
19.20	Ballerino/a professionista	18.27	Ballerino/a professionista
19.21	Tecnico di effetti speciali	18.29	Tecnico di effetti speciali
19.22	Attore	18.30	Attore
19.23	Cantante/Cantautore	18.31	Cantante/Cantautore
19.24	Compositore	18.32	Compositore
19.25	Doppiatore	18.33	Doppiatore
19.26	Tecnico di marketing dei beni culturali	18.37	Tecnico del marketing (area dei beni culturali)
19.27	Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale	18.39	Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
19.28	Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale	18.40	Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale
19.29	Operatore per il cinema di animazione	18.41	Operatore per il cinema di animazione
19.30	Macchinista costruttore di allestimenti teatrali	18.42	Macchinista costruttore di allestimenti teatrali
19.31	Registrar	18.43	Registrar
19.32	Organizzatore dello spettacolo	18.44	Organizzatore dello spettacolo
19.33	Maestro collaboratore al pianoforte	18.45	Maestro collaboratore di pianoforte
19.34	Disc Jockey (D.J.)	18.46	Disc Jockey
19.35	Documentarista	18.47	Documentarista
19.36	Autore Multimediale	18.48	Autore multimediale
19.37	Videoreporter	18.49	Videoreporter
	<b>NUOVI PROFILI</b>		
<b>19.38</b>	<b>Sound designer</b>		
<b>19.39</b>	<b>Parruccaio</b>		
<b>19.40</b>	<b>Regista teatrale</b>		

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
COMPETENZE INDIPENDENTI			
19.C.1	Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca		Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca
19.C.2	Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca		Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca
19.C.3	Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca		Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca
19.C.4	Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca		Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca
19.C.5	Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca		Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca
19.C.6	Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione		Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione
19.C.7	Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte		Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte
19.C.8	Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca		Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca
19.C.9	Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana	18.34	Sound designer
19.C.10	Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche	18.35	Adattatore dialoghista
		18.14	Segretaria di edizione
<b>Profili eliminati</b>			
		18.12	Proiezionista
		18.23	Operatore servizi accoglienza e custodia museale
		18.24	Gallerista
		18.36	Analista dei contenuti televisivi
<b>Competenze indipendenti eliminate</b>			
Ex	Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo		
19.C.9			

**SEZIONE 3**  
**GLI INTERVENTI EFFETTUATI SUI 12 SETTORI**  
**OGGETTO DEL DECRETO DI DICEMBRE 2015**

## 7. GLI INTERVENTI EFFETTUATI

Qui di seguito si presentano i diversi Settori Economico-Professionali e i relativi profili in essi contenuti alla luce degli interventi di revisione generale effettuati nel periodo compreso fra settembre e dicembre 2015.

### 7.1 AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA

Il Settore Economico-Professionale **Agricoltura, silvicoltura e pesca** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con l'omologo settore del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 7.1.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRI SETTORI

- **Tecnico progettista spazi verdi**

Il profilo era stato spostato nel settore Edilizia in coerenza con il Sistema Nazionale che originariamente aveva previsto la sua inclusione nel processo di progettazione edile. In seguito alla specifica istruttoria del settore Agricoltura si è convenuto di definire un processo di progettazione autonomo per questo settore e, di conseguenza, il profilo viene ripristinato nella presente area.

- **Tecnico controllo e certificazione agricoltura biologica**

Il profilo è stato qui trasferito dal settore dei **Produzioni alimentari** in coerenza con la natura della sua attività e delle sue competenze.

- **Esperto cinofilo**

- **Tecnico di scuderia**

Sono stati spostati nel settore dei **Servizi per la persona** in coerenza con il quadro nazionale.

#### 7.1.2 UNIONE DI PROFILI

- **Tecnico certificazioni di qualità in agricoltura**

- **Tecnico controllo e certificazione agricoltura biologica**

Il secondo profilo proviene dal settore Produzioni alimentari ed entrambi presentavano una sola competenza. Sono pertanto stati unificati dando origine al profilo

- **Tecnico certificazione di qualità dei prodotti agricoli**

#### 7.1.3 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Imprenditore agricolo**

- **Imprenditore itticolto**

- **Imprenditore zootecnico**

I tre profili presentano competenze esclusivamente gestionali legate alla gestione commerciale, al coordinamento del personale, alle funzioni amministrative e di pianificazione, ma nessuna competenza tecnica specifica in materia agronomica e/o zootecnica.

- **Consulente entomologo (agrarario)**

Le sue competenze legate all'intervento biologico integrato sulle piante mediante insetti sono totalmente ricomprese nel **Fitopatologo**.

#### 7.1.4 MODIFICA DI PROFILI

- **Operaio agricolo**

Per evitare equivoci è stato modificato il termine *operaio* che individua un inquadramento contrattuale ridefinendo il profilo come

- **Operatore agricolo**

Inoltre, sono state riformulate le tre competenze esistenti in un'ottica di un maggiore allineamento con leFP ed è stata formulata una ulteriore competenza:

- *Effettuare la pulizia e manutenzione ordinaria di macchine, attrezzi, impianti agricoli*

- **Operaio zootecnico (vaccaro)**

Per evitare equivoci è stato modificato il termine *operaio* che individua un inquadramento contrattuale. Inoltre è stato eliminato il termine *vaccaro* e ogni riferimento specifico a una tipologia di allevamento, in modo da creare un profilo a banda più larga, valido per più tipologie di allevamento (bovini, ovini, caprini, equidi, suini, ecc.). Il profilo è stato ridefinito come

- **Operatore zootecnico**

- **Tecnico di acquacoltura (acquacolturista)**

È stato eliminato il termine *acquacolturista*, inserito tra parentesi, in quanto ridondante. Inoltre sono state ridefinite le competenze abolendo la distinzione tra pesci e alghe e focalizzando meglio invece la distinzione tra le attività di programmazione della produzione e quelle di gestione dell'impianto che prima erano assimilate sotto un unico termine di cura della produzione.

- **Vendemmiatore**

Era un profilo monocompetenza di scarsa qualificazione e con poche conoscenze, per di più non specifiche. È stato pertanto trasformato in

- **Viticolto**

integrandolo con le competenze relative alla cura e preparazione del vigneto:

- *Effettuare la preparazione dei terreni del vigneto.*
- *Effettuare la cura del vigneto.*
- *Effettuare la pulizia e manutenzione ordinarie di macchine, attrezzi, impianti agricoli.*

#### 7.1.5 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Potatore**

Il profilo era costituito da una sola competenza:

- *Effettuare la potatura delle piante*

ed è stato arricchito con l'inserimento di una competenza legata alle operazioni di innesto preliminari alla potatura:

- *Effettuare le operazioni preliminari ed accessorie alla potatura.*

Inoltre è stata modificata la dizione in

- **Addetto alla potatura**

#### 7.1.6 ELIMINAZIONE DI COMPETENZE

- **Tecnico di agricoltura biologica**

Il profilo curava sia la gestione tecnica che i controlli per la certificazione. È invece opportuno distinguere con precisione il profilo del tecnico agronomo che cura la coltivazione dal profilo di chi si occupa della certificazione (che non può essere la stessa persona). Pertanto il presente profilo resta connotato nella prima accezione e viene eliminata la competenza relativa alla certificazione, per altro già compresa e presidiata dal

- **Tecnico certificazione di qualità dei prodotti agricoli**

#### 7.1.7 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Agricoltura, silvicoltura e pesca** prevede la presenza di 14 profili professionali e nessuna competenza indipendente

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 1.1 Giardiniere
- 1.2 Operatore agricolo
- 1.3 Conduttore macchine agricole
- 1.4 Fitopatologo
- 1.5 Operatore zootecnico
- 1.6 Tecnico certificazione di prodotti agricoli
- 1.7 Tecnico di agricoltura biologica
- 1.8 Tecnico di acquacoltura
- 1.9 Addetto alla potatura
- 1.10 Viticoltore
- 1.11 Operatore casaro d'alpeggio
- 1.12 Addetto all'esbosco via terra
- 1.13 Esperto nella conduzione impianti gru a cavo forestali
- 1.14 Tecnico progettista di spazi verdi



## 7.2 CHIMICA

Il Settore Economico-Professionale della **Chimica** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con l'omologo settore del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.2.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

- **Biostatistico**

Viene trasferito nel presente settore dai **Servizi socio-sanitari** in quanto le competenze risultano più coerenti con il settore della **Chimica**, in particolare con i processi relativi alla ricerca in campo farmaceutico.

### 7.2.2 MODIFICA DI PROFILI

- **Quadrista impianti chimici**

Il profilo presentava due competenze relative all'avvio e al controllo dei macchinari e pareva molto limitato e eccessivamente modellato su un profilo aziendale. Pertanto si è deciso di ampliarne le competenze definendo un profilo tecnico a banda più ampia, chiamato

- **Tecnico produzioni chimiche**

e articolato sulle seguenti competenze:

- *Effettuare la messa in opera e manutenzione di macchinari e impianti chimici*
- *Effettuare l'impostazione del processo di lavorazione chimica*
- *Effettuare il controllo dei processi di lavorazione chimica*

### 7.2.3 MODIFICA DI COMPETENZE

- **Operatore produzioni chimiche**

La competenza relativa al controllo del processo chimico è stata rivista nell'ottica di una maggiore coerenza con l'IeFP vengono distinti il trattamento delle materie prime, la lavorazione vera e propria e il controllo di qualità. Pertanto sono state ridefinite due competenze:

- *Effettuare la lavorazione materie prime e semilavorati chimici*
- *Effettuare il controllo dei semilavorati e prodotti chimici*

### 7.2.4 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Chimica** prevede la presenza di 9 profili professionali e nessuna competenza indipendente

## PROFILI PROFESSIONALI

- 4.1 Operatore produzioni chimiche
- 4.2 Tecnico produzioni chimiche
- 4.3 Tecnico controllo qualità chimico
- 4.4 Tecnico area regolatoria (Regulatory Affairs)
- 4.5 Tossicologo ambientale
- 4.6 Responsabile laboratorio di microbiologia controllo qualità
- 4.7 Stampatore materie plastiche
- 4.8 Specialista in ricerca biomedica
- 4.9 Biostatistico

### 7.3 TESSILE, ABBIGLIAMENTO E PRODOTTI AFFINI

Il Settore Economico-Professionale del **Tessile, abbigliamento e prodotti affini** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e corrisponde al settore **TAC (Tessile Abbigliamento Calzature) e Sistema Moda** del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 7.3.1 AGGIUNTA DI NUOVI PROFILI

- **Esperto per la ricerca e la progettazione nel settore tessile**

Profilo di nuova costruzione proposto e approvato dalla Sottocommissione del 16 dicembre 2015.

#### 7.3.2 UNIONE DI PROFILI

- **Modellista abbigliamento**
- **Modellista CAD settore moda**

I due profili si differenziano esclusivamente per le tecnologie utilizzate per la riproduzione di un modello in formato elettronico e sono al tempo stesso costituiti da competenze complementari, funzionalmente riconducibili ad un unico profilo. Pertanto si definisce un solo profilo

- **Modellista moda e abbigliamento**

esito dell'unione dei due e articolato nelle seguenti competenze:

- *Effettuare la progettazione tecnica del modello di un capo d'abbigliamento*
- *Effettuare la valutazione della vestibilità del capo campione*
- *Realizzare il cartamodello di un capo campione*
- *Realizzare la rappresentazione grafica del capo campione o prototipo*
- *Sviluppare la rappresentazione grafica del modello in taglie e misure*

- **Operatore alle lavorazioni di prodotti di pelletteria**
- **Cucitrice di pelletteria**

Il secondo profilo è costituito da una sola competenza che rientra nel bagaglio di competenze del primo che risulta più generale e a banda larga. Pertanto sono stati uniti i due profili esplicitando nell'operatore la competenza

- *Eseguire la cucitura dei pezzi di un prodotto di pelletteria*

- **Tagliatore a macchina di pellami**
- **Tagliatore tecnologia laser di pellami**

Il taglio con tecnologia laser è una specifica della macchina utilizzata per il taglio del pellame. Pertanto, lasciando distinto il solo taglio manuale, si definisce un solo profilo per il taglio a macchina dei pellami detto

- **Tagliatore di pellami**

esito dell'unione dei due e articolato nelle seguenti competenze:

- *Analizzare la difettosità di un pellame o tessuto*
- *Effettuare il piazzamento delle sagome sul pellame e/o tessuto*
- *Eseguire il taglio a fustella di pellame e/o tessuto*
- *Condurre l'impianto di taglio automatizzato con tecnologia laser*

- **Filatore**
- **Operatore macchina roccatrice**

In seguito alle verifiche con le parti datoriali e sindacali di settore è emerso che da alcuni anni è in atto, soprattutto nell'ambito cotoniero, una progressiva integrazione delle attività di filatura e di roccatura che per alcuni filati si realizza attraverso una vera e propria incorporazione delle due attività in un unico impianto mentre per altri con processi di automazione e mettendo in sequenza i macchinari, affidandone la gestione ad operatrici responsabili di entrambe le attività. Pertanto si propone l'adozione del profilo

- **Operatore di filatura e roccatura (filoroccatore)**

esito dell'unione dei due e articolato nelle seguenti competenze:

- *Condurre l'autoclave*
- *Condurre la macchina da filatura e roccatura*
- *Effettuare l'avviamento di macchina da filatura e roccatura*
- *Effettuare la manutenzione ordinaria della macchina da filatura e roccatura*

### 7.3.3 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Programmatore produzione tessile - Dispositore**

Le competenze del profilo sono totalmente ricomprese nel profilo di Area Comune

- Esperto gestione area produzione

Non essendo emerse specifiche peculiarità relative alla produzione del settore tessile è stato eliminato il profilo, rimandando a quello generale per le competenze relative alla programmazione della produzione.

### 7.3.4 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Tecnico controllo qualità settore tessile**

Il profilo combinava tre competenze riferite a diversi profili professionali che si occupano di differenti aspetti legati alla qualità: il sistema di qualità aziendale, la qualità del processo produttivo e la qualità del prodotto. Pertanto è stato eliminato il profilo creando tre competenze indipendenti:

- *Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica*
- *Effettuare il controllo qualità del prodotto meccanico*
- *Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo meccanico*

#### 7.3.5 AGGIUNTA DI COMPETENZE

##### • **Tagliatore a mano di pellami**

Il profilo viene arricchito da una competenza tratta dal **Tagliatore a macchina di pellami**

- *Analizzare la difettosità di un pellame o tessuto*

##### • **Operatore alle lavorazioni prodotti di pelletteria**

Tra le competenze di pertinenza del profilo viene esplicitata in maniera a sé stante

- *Eseguire la cucitura dei pezzi di un prodotto di pelletteria*

tratta dalla **Cucitrice pelletteria**

#### 7.3.6 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Tessile, abbigliamento e prodotti affini** prevede la presenza di 26 profili professionali e 3 competenze indipendenti

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 7.1 Disegnatore di moda
- 7.2 Modellista calzature
- 7.3 Stilista settore moda
- 7.4 Operatore macchine finissaggio
- 7.5 Tecnico di laboratorio chimico tintoria
- 7.6 Tintore industriale filati e tessuti
- 7.7 Operatore alle lavorazioni di prodotti di pelletteria
- 7.8 Orlatrice di calzature
- 7.9 Responsabile sviluppo prodotto settore moda
- 7.10 Tagliatore a mano di pellami
- 7.11 Modellista pelletteria
- 7.12 Cardatore
- 7.13 Oditore
- 7.14 Rammendatrice
- 7.15 Torcitore filati
- 7.16 Tessitore
- 7.17 Assistente reparto di tessitura
- 7.18 Tecnico qualità e avanzamento prodotto (settore moda)
- 7.19 Aggiuntatore prototipista
- 7.20 Maglierista
- 7.21 Sarto (artigianale)
- 7.22 Disegnatore di tessuti
- 7.23 Modellista moda e abbigliamento
- 7.24 Tagliatore a macchina di pellami
- 7.25 Operatore di filatura e roccatura (Filoroccatore)
- 7.26 Esperto per la ricerca e la progettazione nel settore tessile

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 7.C.1 Definire il piano qualità di una azienda tessile
- 7.C.2 Effettuare controllo qualità del prodotto tessile
- 7.C.3 Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo tessile

## 7.4 SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES

Il Settore Economico-Professionale dei **Servizi di public utilities** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con il suo omologo del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.4.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

- **Operatore alla disinfestazione**

Profilo monocompetenza che è stato spostato in **Area comune** come competenza indipendente al fine di garantire una maggiore armonizzazione con il quadro nazionale dei processi e delle ADA.

- **Progettista di sistemi antirumore**

Profilo spostato nel settore **Edilizia, costruzioni, impiantistica** al fine di garantire una maggiore armonizzazione con il quadro nazionale dei processi e delle ADA.

### 7.4.2 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Tecnico informazione ambientale**

Il profilo presentava una sola competenza

- *Effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali*

È stato integrato con due nuove competenze tali da completare gli elementi richiamati nel descrittivo del profilo stesso:

- *Rilevare il potenziale di informazione ambientale e alla sostenibilità nel contesto di riferimento*
- *Gestire campagne di informazione ambientale*

### 7.4.3 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Operatore alla gestione dei rifiuti in entrata e in uscita**

Il profilo descritti da un'unica competenza è stato modificato in competenza indipendente specifica del settore

- *Gestire l'entrata/uscita dei rifiuti nell'impianto*

#### 7.4.4 MODIFICA DI COMPETENZE

- **Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio**

La competenza

- *Realizzare progetti di recupero del territorio*

viene modificata in

- *Realizzare la progettazione di interventi di recupero del territorio*

- **Pianificatore dell'emergenza**

La competenza

- *Organizzare le risorse umane e materiali disponibili sul territorio*

conteneva una sola abilità (peraltro tautologica rispetto alla denominazione della competenza) ed una sola conoscenza. Si è provveduto ad articularle maggiormente in base ai contenuti della competenza.

#### 7.4.5 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi di public utilities** prevede la presenza di 7 profili professionali e 1 competenza indipendente di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 13.1 Tecnico informazione ambientale
- 13.2 Tecnico del monitoraggio e audit ambientale
- 13.3 Guardia ecologica
- 13.4 Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio
- 13.5 Tecnico per la depurazione acque
- 13.6 Pianificatore dell'emergenza
- 13.7 Operatore ecologico

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 13.C.1 Gestire l'entrata/uscita dei rifiuti nell'impianto

## 7.5 SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI

Il Settore Economico-Professionale dei **Servizi finanziari e assicurativi** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con il suo omologo del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.5.1 AGGIUNTA DI NUOVI PROFILI

- **Tecnico assuntore di assicurazione**
- **Tecnico liquidatore di assicurazione**

La vecchia Area Professionale del QRSP non prevedeva la presenza di profili a presidio dei processi relativi alle attività dei servizi di assicurazione. Pertanto sono stati creati due nuovi profili sulla base dello studio dei repertori di altre Regioni (in particolare Toscana, Sardegna, Liguria, Marche e Puglia), nonché del Repertorio delle figure professionali proprie delle società del settore assicurativo, in modo da colmare tale lacuna.

### 7.5.2 MODIFICA DI PROFILI

- **Direttore filiale bancaria**

Il termine Direttore si presta a equivoci di identificazione del profilo con un ruolo. Coerentemente con quanto fatto per profili appartenenti ad altre aree, poiché si tratta di un profilo importante nel governo strategico delle filiali bancarie con competenze proprie non attribuibili ad altri profili, si propone di mantenere il profilo rinominandolo

- **Esperto gestione filiale bancaria**

### 7.5.3 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Operatore banca telefonica**

Il profilo è descritto da una unica competenza che viene trasformata nella competenza indipendente di settore:

- *Effettuare le operazioni bancarie attraverso la banca telefonica*

### 7.5.4 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi finanziari e assicurativi** prevede la presenza di 8 profili professionali e 1 competenza indipendente di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 13.1 Operatore ufficio estero di istituto di credito
- 13.2 Analista finanziario
- 13.3 Esperto gestione filiale bancaria
- 13.4 Operatore di sportello bancario
- 13.5 Operatore sviluppo clienti (servizi finanziari)
- 13.6 Operatore sviluppo imprese (servizi finanziari)
- 13.7 Tecnico assuntore di assicurazione
- 13.8 Tecnico liquidatore di assicurazione

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 8.C.1 Effettuare le operazioni bancarie attraverso la banca telefonica

## 7.6 SERVIZI DI INFORMATICA

Il settore **Servizi di informatica** è di nuova costituzione e nasce per scissione della vecchia area **Informatica e telecomunicazioni** coerentemente con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Dei 29 profili professionali che erano regolamentati nell'area **Informatica e telecomunicazioni**, ben 27 sono confluiti nei **Servizi di informatica** e appena 2 hanno originato il settore dei **Servizi di telecomunicazione e poste**.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.6.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

- **Web designer**
- **Architetto dell'informazione (Information architect)**
- **Esperto di usabilità web**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento sono stati inclusi nel settore i 3 profili elencati che precedentemente risultavano appartenenti all'area **Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità**, ora confluita nella cosiddetta **Area comune**.

### 7.6.2 UNIONE DI PROFILI

- **Amministratore del sistema IT**
- **Responsabile della configurazione dei sistemi centrali IT**

I due profili svolgono in gran parte le stesse attività di configurazione e amministrazione di sistemi IT, il primo in un ambito di PMI e quindi con competenze più ampie e meno specializzate; il secondo in un ambito di grandi imprese e quindi con competenze più specializzate e focalizzate sul sistema centrale, lasciando ad altri profili la rete periferica. Si propone la creazione di un unico profilo a banda larga che si occupi di configurazione e amministrazione di sistemi IT a prescindere dalla dimensione di impresa, integrando le competenze dei due profili e definendo un:

- **Amministratore di sistema IT**

che risulterà articolato nelle seguenti competenze

- *Definire i requisiti dell'infrastruttura IT e dei suoi singoli componenti*
- *Gestire l'integrazione, la manutenzione e la sicurezza dell'infrastruttura IT*
- *Effettuare l'installazione e la configurazione di un sistema di virtualizzazione per data center e infrastrutture cloud*

- **Web designer**
- **Architetto dell'informazione (Information architect)**
- **Esperto di usabilità web**

Le competenze dei tre profili sono state ricompattate nello

- **Specialista di applicazioni web e multimediali (Digital Media Specialist)**

profilo a banda larga che ricomprende i tre.



- **Specialista di applicazioni mobile**

Le competenze del profilo sono state riprese nello

- Sviluppatore (Developer)

di cui è una specifica.

#### 7.6.3 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Formatore in ambito informatico**

Il profilo viene eliminato in quanto è una specifica del

- **Formatore**

profilo appartenente al settore *Servizi di educazione e formazione*

- **Specialista di sistemi multipiattaforma**

Il profilo viene eliminato in quanto è una specifica dello

- **Sviluppatore (Developer)**

- **Business developer ICT**
- **Chief System Engineer (Responsabile offerta di sistema ICT)**
- **Industrial Engineer (industrializzazione del prodotto)**
- **Proposal System Engineer (Progettista offerta di massima)**
- **System Designer (progettista architettura di sistemi)**
- **System Integrator (progettista di sistemi di apparati ITC)**
- **Technical System Engineer (Progettista offerta tecnica)**

Questi 7 profili relativi all'offerta e progettazione di un sistema ICT sono costruiti intorno a un numero limitato di competenze (8) molto simili tra loro e tutte riconducibili a competenze presenti in forma assai più sviluppata nei seguenti altri profili:

- **Responsabile della configurazione dei sistemi centrali IT**
- **Analista sistemista informatico**
- **Responsabile commerciale per prodotti e servizi ICT**
- **Specialista integrazione e collaudo software**

Di qui la decisione di eliminarli.

#### 7.6.4 MODIFICA DI PROFILI

- **Consulente per le applicazioni gestionali**
- **Consulente per le Applicazioni Informatiche Industriali**

I due profili erano molto simili tra loro svolgendo attività di consulenza e sviluppo software relativamente a specifiche tipologie di applicazioni. Al fine di creare dei profili a banda più ampia e maggiormente caratterizzati, le diverse competenze sono state riorganizzate definendo due profili, uno a carattere consulenziale/strategico e l'altro più operativo incentrato sullo sviluppo delle applicazioni, rispettivamente:

- **Esperto ICT (ICT Consultant)**
- **Sviluppatore ICT**

- **Auditor di sistemi informativi**

Il profilo oltre all'audit di sistemi informativi e alla definizione dei requisiti di sicurezza del sistema, aveva anche competenze di valutazione delle prestazioni che rientrano anche tra le attività svolte dall'**Analista di sistemi informativi**. Pertanto è stato caratterizzato con maggior precisione potenziando le competenze relative alla sicurezza definendo così il

- **Responsabile della sicurezza ICT (ICT Security Manager)**

- **Specialista integrazione e collaudo software**

Il profilo è stato trasformato eliminando le competenze legate all'integrazione, attività ad appannaggio di altri profili, ed estendendo le competenze relative al collaudo e test ai sistemi ICT nel complesso e non più limitatamente al solo software. Pertanto è stato così definito lo

- **Specialista collaudo sistemi ICT (Test Specialist)**

#### 7.6.5 ELIMINAZIONE DI COMPETENZE

- **Specialista di applicazioni web e multimediali**

È stata eliminata la competenza

- *Progettare il sistema software per web*

che risulta debole e poco significativa anche alla luce del fatto che le stesse conoscenze e abilità relative alla progettazione a allo sviluppo sono già ricomprese nella competenza

- *Sviluppare il sistema software per web*

#### 7.6.6 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'area **Servizi di informatica** prevede la presenza di 16 profili professionali.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- |   |
|---|
| 15.1 Esperto ICT (ICT Consultant)   |
| 15.2 Responsabile sistemi informativi (Business Information Manager)            |
| 15.3 Amministratore del sistema IT (System Administrator)                       |
| 15.4 Analista programmatore   |
| 15.5 Amministratore di database (Database Administrator)                        |
| 15.6 Responsabile centro assistenza IT (Service Manager)                        |
| 15.7 Analista di sistemi informativi (Systems Analyst)                          |
| 15.8 Gestore di reti informatiche (Network Specialist)                          |
| 15.9 Analista sistemista (System Architect)                                     |
| 15.10 Sviluppatore ICT  |
| 15.11 Responsabile commerciale per prodotti e servizi ICT (ICT Account Manager) |
| 15.12 Responsabile della sicurezza ICT (ICT Security Manager)                   |
| 15.13 Capoprogetto informatico (Project Manager ICT)                            |
| 15.14 Specialista per la sicurezza informatica (ICT Security Specialist)        |
| 15.15 Specialista collaudo sistemi ICT (Test Specialist)                        |
| 15.16 Specialista di applicazioni web e multimediali (Digital Media Specialist) |

## 7.7 SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

Il Settore Economico-Professionale dei **Servizi di distribuzione commerciale** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con il suo omologo del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.7.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

- **Orologiaio riparatore**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato trasferito nel settore **Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica**.

- **Operatore call center outbound**
- **Coordinatore punti vendita**
- **Promoter**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento sono stati inclusi nel settore i 3 profili elencati che precedentemente risultavano appartenenti all'area **Marketing, commerciale, acquisti**, ora confluita nella cosiddetta **Area comune**.

- **Vetrinista – visual merchandiser**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento è stato incluso nel settore il profilo che, precedentemente, risultava appartenente all'area **Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità**, ora confluita nella cosiddetta **Area comune**.

### 7.7.2 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Tecnico buying office**

Il profilo troverebbe collocazione più adeguata nell'area **Acquisti** confluita in **Area comune**, dove sono descritti i processi relativi alle funzioni acquisti e approvvigionamenti e dove tuttavia è già presente il profilo del

- **Buyer**

di cui risulterebbe un doppione. Pertanto viene eliminato.

### 7.7.3 MODIFICA DI PROFILI

- **Distributore di carburanti**

Viene rinominato in

- **Addetto distribuzione carburanti**

#### 7.7.4 MODIFICA DI COMPETENZE

- *Effettuare il rifornimento del banco alimentare*
- *Effettuare la vendita dei prodotti alimentari*
- *Effettuare la gestione di esercizi commerciali*
- *Effettuare la vendita al cliente in esercizi commerciali*
- *Effettuare il coordinamento del personale di esercizi commerciali*
- *Effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali di esercizi commerciali*

Queste competenze che risultano comuni a due o più profili del settore sono state oggetto di una revisione organica in modo che i contenuti della competenza fossero riprodotti in maniera coerente e univoca.

#### 7.7.5 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per il settore dei **Servizi di distribuzione commerciale** prevede la presenza di 17 profili professionali e 2 competenze indipendenti di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- 17.1 Banconiere di prodotti gastronomici
- 17.2 Banconiere di prodotti di macelleria
- 17.3 Capo reparto grande distribuzione
- 17.4 Cassiere (Commercio)
- 17.5 Esercente
- 17.6 Operatore vendita specializzato
- 17.7 Libraio
- 17.8 Banconiere di pasticceria
- 17.9 Addetto al distributore di carburanti
- 17.10 Venditore (auto-moto-camion)
- 17.11 Grossista
- 17.12 Manager di distretto commerciale
- 17.13 Fiorista
- 17.14 Vetrinista - Visual merchandiser
- 17.15 Operatore call center outbound
- 17.16 Coordinatore punti vendita
- 17.17 Promoter

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 17.C.1 Effettuare la commercializzazione di erboristeria salutare
- 17.C.2 Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio

## 7.8 SERVIZI PER LE ATTIVITÀ RICREATIVE E SPORTIVE

Il settore *Servizi per le attività ricreative e sportive* è uno dei due di nuova costituzione nati dalla suddivisione della vecchia area del QRSP *Servizi per le attività ricreative e sportive e la cura della persona*, distinguendolo dai *Servizi per la persona* in coerenza con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.8.1 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

#### • Operatore di manutenzione degli impianti sportivi

Il profilo risulta costituito da una sola competenza e pertanto è stato trasformato in competenza indipendente specifica del settore

- *Effettuare la manutenzione ordinaria di un impianto sportivo*

### 7.8.2 ELIMINAZIONE DI COMPETENZE

La competenza indipendente afferente le attività sportive

- *Effettuare l'assistenza ai clienti in strutture per il benessere*

È stata eliminata in quanto le abilità e conoscenze che la costituiscono non sono collegate alla gestione delle attività sportive e ricreative, ma al tema dell'offerta turistica sul quale insistono profili e competenze analoghi e ben più strutturati.

### 7.8.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per il settore *Servizi per le attività ricreative e sportive* prevede la presenza di 2 profili professionali e 2 competenze indipendenti di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

20.1 Gestore impianti sportivi 20.2 Istruttore di fitness
--

#### COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

20.C.1 Effettuare la manutenzione ordinaria di un impianto sportivo 20.C.2 Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia
---

## 7.9 SERVIZI SOCIO-SANITARI

Il Settore Economico-Professionale dei **Servizi socio-sanitari** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con il suo omologo del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.9.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

- **Collaboratore domestico - colf**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato trasferito nel settore **Servizi per la persona**.

- **Operatore servizi di pulizia**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato trasferito in **Area comune**.

- **Biostatistico**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato trasferito nel settore **Chimica**.

- **Animatore di ludoteca**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dal settore dei **Servizi di educazione e formazione**.

- **Interprete lingua dei segni**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dall'area **Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità**, ora confluita in **Area comune**.

### 7.9.2 MODIFICA DI PROFILI

- **Animatore residenze per anziani**

Per evitare ogni sovrapposizione con percorsi regolamentati dal profilo viene eliminato qualsiasi riferimento a strutture residenziali e semiresidenziali, a partire dal nome che viene ridefinito come

- **Animatore per anziani**

Inoltre alla sola competenza già esistente ne viene aggiunta una nuova

- *Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa per anziani*

- **Animatore sociale**

Per evitare ogni sovrapposizione con percorsi regolamentati dal profilo viene eliminato qualsiasi riferimento a strutture residenziali e semiresidenziali e a conoscenze di tipo sanitario.

### 7.9.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per il settore dei **Servizi socio-sanitari** prevede la presenza di 6 profili professionali e 4 competenze indipendenti di settore.

### PROFILI PROFESSIONALI

- 21.1 Animatore sociale
- 21.2 Operatore sociale di strada
- 21.3 Animatore per anziani
- 21.4 Esperto in percorsi musicali e multimediali per persone con disagio e fragilità
- 21.5 Animatore di ludoteca
- 21.6 Interprete di lingua dei segni

### COMPETENZE INDIPENDENTI

- 21.C.1 Impiegare la lingua dei segni per interagire con un parlante e per comprendere e produrre testi segnati
- 21.C.2 Produrre materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde (questionari, testi divulgativi, guide, manuali)
- 21.C.3 Collaborare alla realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino/ragazzo sordo
- 21.C.4 Impiegare la lingua dei segni per la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi

## 7.10 SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE

Il Settore Economico-Professionale dei **Servizi di educazione e formazione** coincide con la vecchia Area Professionale che porta lo stesso nome e con il suo omologo del quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

### 7.10.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

- **Animatore di ludoteca**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato trasferito nel settore **Servizi socio-sanitari**.

- **Europrogettista**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato trasferito in **Area comune**.

- **Orientatore**
- **Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento i profili sono stati qui trasferiti dall'area **Ricerca personale e servizi per il lavoro** ora confluita in **Area comune**.

- **Tecnico dell'informazione**
- **Esperto in comunicazione giovanile**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento i profili sono stati qui trasferiti dall'area **Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità** ora confluita in **Area comune**.

- **Insegnante di danza**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dal settore **Servizi culturali e di spettacolo**.

#### 7.10.2 UNIONE DI PROFILI

- **Tecnico dell'informazione**
- **Esperto in comunicazione giovanile**

I due profili insistevano sulle medesime ADA del quadro di riferimento nazionale e presentavano notevoli sovrapposizioni, pertanto sono stati integrati in un unico profilo denominato

- **Esperto in comunicazione giovanile**

e costituito dalle seguenti competenze

- *Effettuare la rilevazione delle esigenze di informazione della popolazione giovanile in relazione al servizio offerto*
- *Pianificare e gestire un sistema di informazione*
- *Curare la produzione e la gestione delle informazioni destinate al target giovani*
- *Effettuare l'accoglienza di giovani adottando diversi modelli relazionali*
- *Svolgere attività di informazione e counselling orientativo, individuale e di gruppo*
- *Curare la realizzazione e gestione di siti web, blog e utilizzare strumenti di social network*

- **Responsabile della formazione**
- **Tecnico della formazione**

I due profili insistevano sulle medesime ADA del quadro di riferimento nazionale e presentavano notevoli sovrapposizioni, pertanto sono stati integrati in un unico profilo denominato

- **Tecnico gestione formazione**

e costituito dalle seguenti competenze

- *Effettuare l'analisi dei fabbisogni formativi*
- *Effettuare la stesura di un progetto formativo*
- *Effettuare il coordinamento didattico di percorsi formativi*
- *Effettuare il coordinamento organizzativo di un progetto formativo*



- **Tutor on line (di processo)**
- **Tecnico help-desk (e-learning)**
- **Amministratore piattaforma e-learning**

I tre profili insistevano sulle medesime ADA del quadro di riferimento nazionale e presentavano notevoli sovrapposizioni, pertanto sono stati integrati in un unico profilo denominato

- **Amministratore piattaforma e-learning**

e costituito dalle seguenti competenze

- *Fornire assistenza tecnica ad utenti e-learning*
- *Effettuare l'amministrazione di piattaforme di e-learning*

#### 7.10.3 MODIFICA DI PROFILI

- **Tutor d'aula**

è stato rinominato in

- **Tutor**

#### 7.10.4 AGGIUNTA DI COMPETENZE

- **Formatore**

è stata aggiunta la competenza

- *Progettare prove di accertamento e valutazione delle competenze*
- *Effettuare la certificazione delle competenze acquisite in un percorso di apprendimento in ambito formale, informale o non formale*
- *Riconoscere e formalizzare i crediti in ingresso ai percorsi di formazione*

Sono state aggiunte come competenze indipendenti specifiche di settore

#### 7.10.5 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per il settore **Servizi di educazione e formazione** prevede 11 profili professionali e 2 competenze indipendenti di settore.

#### PROFILI PROFESSIONALI

- |   |
|---|
| 22.1 Formatore  |
| 22.2 Tecnico gestione formazione                          |
| 22.3 Tutor  |
| 22.4 Virtual Community Manager                            |
| 22.5 Instructional designer                               |
| 22.6 Amministratore piattaforma e-learning                |
| 22.7 Architetto piattaforma di e-learning                 |
| 22.8 Orientatore  |
| 22.9 Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati |
| 22.10 Insegnante di danza                                 |
| 22.11 Esperto in comunicazione giovanile                  |

## COMPETENZE INDIPENDENTI

- 22.C.1 Effettuare la certificazione delle competenze acquisite un percorso di apprendimento in ambito formale, informale o non formale  
22.C.2 Riconoscere e formalizzare i crediti in ingresso ai percorsi di formazione

### 7.11 SERVIZI PER LA PERSONA

Il settore **Servizi per la persona** è uno dei due di nuova costituzione nati dalla suddivisione della vecchia area del QRSP **Servizi per le attività ricreative e sportive e la cura della persona**, distinguendolo dai **Servizi per le attività ricreative e sportive** in coerenza con la classificazione dei settori adottata dal quadro nazionale.

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 7.11.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRO SETTORE

- **Esperto cinofilo**
- **Tecnico di scuderia**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento i profili sono stati qui trasferiti dal settore **Agricoltura, silvicoltura e pesca**.

- **Collaboratore domestico - Colf**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dal settore **Servizi socio-sanitari**.

#### 7.11.2 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Collaboratore domestico - Colf**

Il profilo è descritto da un'unica competenza, pertanto è stato trasformato in competenza indipendente specifica del settore

- *Mantenere le condizioni di igiene degli ambienti domestici*

#### 7.11.3 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per il settore dei **Servizi per la persona** prevede la presenza di 3 profili professionali e 1 competenza indipendente di settore.

## PROFILI PROFESSIONALI

- 23.1 Operatore tatuaggi e piercing  
23.2 Esperto cinofilo  
23.3 Tecnico di scuderia

## COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE

- 23.C.1 Mantenere le condizioni di igiene degli ambienti domestici

## 7.12 AREA COMUNE

L'Area Comune raccoglie e organizza i profili afferenti alle attività relative alla gestione delle imprese e, pertanto, comuni e trasversali a tutti i settori produttivi. Si tratta di attività spesso associate a una funzione aziendale e, in termini di classificazione delle attività economiche, configurabili come **Servizi alle imprese**.

Nella precedente versione il QRSP disaggregava queste attività/funzioni in 10 aree

### VECCHIE AREE DEL QRSP AFFERENTI L'AREA COMUNE

- 21 Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità
- 22 Marketing, commerciale, acquisti
- 23 Amministrazione, contabilità, segreteria
- 24 Dirigenti o responsabili di organizzazioni
- 25 Investigazione, vigilanza e polizia
- 26 Ricerca personale e servizi per il lavoro
- 27 Amministrazione pubblica
- 28 Organizzazioni non profit
- 29 Figure trasversali industria manifatturiera
- 30 Studi tecnici, ingegneria, architettura

Come si osserva c'è una grande eterogeneità nella definizione di tali aree: la maggior parte sono definite per aggregazione di funzioni aziendali (comunicazione, marketing, sicurezza, ecc.), altre in relazione al settore o alla tipologia di organizzazione (industria manifatturiera, Pubblica Amministrazione, organizzazioni non profit), infine una in relazione ruolo/inquadramento aziendale (dirigenti).

Questa molteplicità di criteri presenta inevitabili sovrapposizioni con il loro bagaglio di problemi di definizione, collocazione e, conseguentemente, relazione con altri sistemi.

Per questi motivi si è deciso di ristrutturare l'articolazione dell'Area Comune attenendosi ai raggruppamenti adottati a livello nazionale che, nella loro ultima formulazione, prevedono 5 sub-aree:

### NUOVA ARTICOLAZIONE PER LE AREE DEL QRSP AFFERENTI L'AREA COMUNE

- AC-1 Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna
- AC-2 Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
- AC-3 Amministrazione, finanza e controllo di gestione
- AC-4 Affari generali, segreteria e facilities management
- AC-5 Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza

Rispetto ai criteri che hanno orientato l'analisi critica del settore e dei suoi profili, si rileva una buona tenuta del settore nel suo insieme con la necessità di svolgere alcuni interventi puntuali illustrati analiticamente ai punti seguenti.

#### 7.12.1 TRASFERIMENTO DI PROFILI DA/A ALTRI SETTORI

- **Operatore servizi di pulizia**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dal settore **Servizi socio-sanitari**.

- **Operatore alla disinfestazione**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dal settore [Servizi di public utilities](#).

- **Producer**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dal settore [Servizi culturali e di spettacolo](#).

- **Europrogettista**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento il profilo è stato qui trasferito dal settore [Servizi di educazione e formazione](#).

- **Web content manager**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento nel settore il profilo - che precedentemente risultava appartenente all'area [Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità](#), ora confluita nella presente [Area comune](#) - è stato trasferito nel settore della [Stampa ed editoria](#).

- **Web designer**

- **Architetto dell'informazione (Information architect)**

- **Esperto di usabilità web**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento nel settore i 3 profili - che precedentemente risultavano appartenenti all'area [Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità](#), ora confluita nella presente [Area comune](#) - sono stati trasferiti nel settore dei [Servizi di informatica](#).

- **Interprete di lingua dei segni**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento nel settore il profilo - che precedentemente risultava appartenente all'area [Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità](#), ora confluita nella presente [Area comune](#) - è stato trasferito nel settore dei [Servizi socio-sanitari](#).

- **Vetrinista – Visual merchandiser**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento nel settore il profilo - che precedentemente risultava appartenente all'area [Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità](#), ora confluita nella presente [Area comune](#) - è stato trasferito nel settore dei [Servizi di distribuzione commerciale](#).

- **Operatore di call center outbound**

- **Coordinatore punti vendita**

- **Promoter**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento nel settore i 3 profili - che precedentemente risultavano appartenenti all'area **Marketing, commerciale, acquisti**, ora confluita nella presente **Area comune** - sono stati trasferiti nel settore dei **Servizi di distribuzione commerciale**.

- **Tecnico dell'informazione**
- **Esperto in comunicazione giovanile**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento nel settore i 2 profili - che precedentemente risultavano appartenenti all'area **Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità**, ora confluita nella presente **Area comune** - sono stati trasferiti nel settore dei **Servizi di educazione e formazione**.

- **Orientatore**
- **Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati**

Al fine di garantire una maggiore coerenza con l'articolazione dei processi e delle ADA adottata dal quadro nazionale di riferimento nel settore i 2 profili - che precedentemente risultavano appartenenti all'area **Ricerca personale e servizi per il lavoro**, ora confluita nella presente **Area comune** - sono stati trasferiti nel settore dei **Servizi di educazione e formazione**, nei quali sono espressamente inclusi i **Servizi per il lavoro**.

#### 7.12.2 UNIONE DI PROFILI

- **Analista dati di mercato**
- **Ricercatore di mercato**

La distinzione è molto debole, con l'**Analista** che si sovrappone al **Ricercatore** per molti aspetti, ma curiosamente è privo di una competenza relativa all'analisi dei dati di mercato.

I due profili sono stati quindi uniti, definendo un

- **Esperto analisi di mercato**

Il profilo, che integra le rispettive competenze eliminando quella relativa alla realizzazione delle interviste (attribuita all'Analista ma di pertinenza di altro profilo) risulta articolato nelle seguenti competenze:

- *Effettuare la progettazione di una ricerca di mercato*
- *Effettuare la definizione del campione per la realizzazione di una ricerca di mercato*
- *Effettuare la messa a punto degli strumenti per la rilevazione/raccolta dei dati per indagini di mercato*
- *Effettuare l'analisi di dati per ricerche di mercato*
- *Effettuare la restituzione al cliente (interno/esterno) dei risultati di una ricerca di mercato*

#### 7.12.3 ELIMINAZIONE DI PROFILI

- **Tecnico selezione del personale**

Il profilo risulta un doppiante del

- **Tecnico gestione risorse umane**

che ha le medesime due competenze integrate con altre. Si elimina il profilo, mantenendo quello più ricco e completo.

#### 7.12.4 MODIFICA DI PROFILI

- **Direttore degli acquisti**
- **Direttore degli approvvigionamenti**
- **Direttore di produzione (attività manifatturiere)**
- **Direttore finanziario**
- **Direttore commerciale**
- **Direttore marketing**
- **Direttore vendite**
- **Direttore amministrativo**
- **Direttore risorse umane**

Il termine Direttore si presta a equivoci di identificazione del profilo con un ruolo. Poiché si tratta di profili importanti nel governo strategico delle diverse aree/funzioni aziendali con competenze proprie non attribuibili ad altri profili, sono stati mantenuti i profili sostituendo il termine **Direttore** con **Esperto gestione area** e definendo così:

- **Esperto gestione area acquisti**
- **Esperto gestione area approvvigionamenti**
- **Esperto gestione area produzione**
- **Esperto gestione area finanza**
- **Esperto gestione area commerciale**
- **Esperto gestione area marketing**
- **Esperto gestione area vendite**
- **Esperto gestione area amministrativa**
- **Esperto gestione area risorse umane**

Inoltre per l'Esperto gestione area produzione è stato eliminato il riferimento al settore manifatturiero che appariva del tutto limitante, facendolo diventare un profilo a banda più ampia.

Analogamente all' **Esperto gestione area produzione**, si rileva una connotazione settoriale limitante anche per i profili

- **Analista di processo manifatturiero**
- **Operatore al confezionamento di prodotti manifatturieri**
- **Responsabile reparto manifatturiero**

Anche questi profili sono stati decontestualizzati rispetto al settore manifatturiero rendendoli più generali e neutri nel contenuto tramite l'eliminazione di ogni specifico riferimento settoriale e definendo così:

- **Analista di processo**
- **Operatore al confezionamento prodotti**
- **Responsabile reparto produttivo**

#### 7.12.5 MODIFICA/ELIMINAZIONE DI PROFILI CON CREAZIONE DI COMPETENZE INDIPENDENTI

- **Addetto alla comunicazione al pubblico**

Il profilo è identico a

- **Addetto customer care**

con l'aggiunta di una competenza specifica relativa alla pubblica amministrazione che è stata mantenuta come competenza indipendente specifica di settore

- *Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico*
- **Intervistatore per ricerche di mercato**
- **Interprete**
- **Operatore call center inbound**
- **Operatore recupero crediti**
- **Operatore inserimento dati**
- **Operatore pratiche automobilistiche**
- **Tecnico gare e appalti**
- **Operatore servizi di pulizia**
- **Operatore alla disinfestazione**

I profili sono tutti descritti da una sola competenza e sono stati trasformati nelle seguenti competenze indipendenti specifiche del settore

- *Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di mercato*
- *Effettuare una traduzione orale*
- *Fornire informazioni tramite servizio di call center*
- *Effettuare il recupero crediti insoluti*
- *Effettuare l'inserimento elettronico di dati*
- *Effettuare pratiche automobilistiche per conto del cliente/utente*
- *Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto*
- *Effettuare la disinfestazione di ambienti chiusi e spazi aperti*
- *Mantenere le condizioni di igiene degli ambienti di lavoro*

- **Europrogettista**

Il profilo era costituito di tre competenze

- *Effettuare la ricerca di opportunità di finanziamento pubblico*
- *Effettuare la stesura di un progetto finanziato*
- *Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato*

Le prime due, relative alla ricerca di finanziamenti e alla stesura di progetti finanziati, erano molto deboli e limitate per sussistere in maniere indipendente; mentre la restante sulla rendicontazione attiene a profili a carattere contabile e di norma chi stende il progetto non rendiconta e viceversa. Pertanto sono state create due competenze indipendenti di settore:

- *Effettuare l'ideazione e la stesura di un progetto finanziato*
- *Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato*

#### 7.12.6 AGGIUNTA DI COMPETENZE

La maggior parte degli **Esperti gestione area** (ex **Direttori** di funzione) ha tra le proprie competenze

- *Effettuare la gestione del personale*

Ciò non avviene solo per

- **Esperto gestione area commerciale**
- **Esperto gestione area vendite**
- **Esperto gestione area risorse umane**

Poiché anche questi frequentemente hanno del personale impiegato nella loro area da gestire, viene uniformata la scelta aggiungendo la competenza anche a tali profili. Inoltre per evitare confusioni rispetto alle attività svolte dai profili della funzione di gestione del personale, la competenza è stata ridefinita in

- *Effettuare la supervisione del personale dell'area*

- **Interprete**

Il profilo era descritto da una sola competenza che invece di essere trasformata in competenza indipendente di settore è stata arricchita distinguendo, tra le diverse tipologie di interpretariato, una competenza specifica sulle traduzioni simultanee che, nell'ambito del profilo, risultano di elevata complessità. Pertanto il profilo risulta così articolato

- *Effettuare una traduzione orale*
- *Effettuare una traduzione simultanea*

#### 7.12.7 ELIMINAZIONE DI COMPETENZE

- **Tecnico per la gestione di fiere e congressi**

Il profilo prevede competenze molto differenziate ed eterogenee (anche in termini di EQF si spazia dal 3 al 6) in cui si va dall'organizzazione di convegni alla validazione e verifica di conformità di progetti di allestimento; dalla assistenza agli espositori alla predisposizione della comunicazione. Le stesse conoscenze e abilità variano dall'amministrazione aziendale all'impiantistica; dal giornalismo al disegno tecnico.

Per connotare meglio il profilo sono state eliminate le competenze

- *Effettuare l'organizzazione di un convegno, fiera*
- *Predisporre l'attività di comunicazione di un convegno, fiera*

che sembrano più attinenti a un profilo di organizzazione di fiere e convegni.

Inoltre, per dare una connotazione tecnica anche alla competenza del fornire assistenza agli espositori, sono state eliminate alcune conoscenze o abilità che sembrano riferirsi più a compiti di assistenza verso congressisti o visitatori.

Il profilo risulta così articolato dalle seguenti competenze

- *Definire il progetto tecnico di un evento*
- *Effettuare la validazione dei progetti di allestimento per stand fieristici e formulari espositori*
- *Fornire assistenza agli espositori durante la manifestazione fieristica*
- *Garantire l'attivazione dei servizi per l'allestimento fiere o organizzazione convegno*

- **Hostess congressuale e fieristica**

Il profilo prevede due competenze del tutto analoghe

- *Effettuare l'accoglienza dei congressisti*
- *Effettuare l'accoglienza dei visitatori o dei congressisti*

È stata mantenuta la seconda che appare più ricca e dettagliata nella descrizione di competenze e abilità.



### 7.12.8 ASSETTO FINALE

L'assetto finale proposto per l'Area comune prevede la presenza di 66 profili professionali e 12 competenze indipendenti di settore.

### PROFILI PROFESSIONALI

#### **PROCESSO: Gestione del processo produttivo, qualità, funzioni tecniche e logistica interna**

- 24.1 Analista di processo
- 24.2 Buyer – Tecnico dell'acquisto
- 24.3 Esperto gestione area acquisti
- 24.4 Esperto gestione area approvvigionamenti
- 24.5 Esperto gestione area produzione
- 24.6 Ispettore qualità fornitori
- 24.7 Operatore al confezionamento prodotti
- 24.8 Operatore gestione ordini
- 24.9 Quality manager
- 24.10 Responsabile progetto di cooperazione internazionale
- 24.11 Responsabile reparto produttivo

#### **PROCESSO: Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni**

- 24.12 Account (settore comunicazione)
- 24.13 Addetto customer care
- 24.14 Analista della strategia e dei testi per la comunicazione
- 24.15 Analista di business
- 24.16 Area team leader per grandi eventi
- 24.17 Art Director
- 24.18 Comunicatore del welfare territoriale
- 24.19 Copy writer
- 24.20 Esperto gestione area commerciale
- 24.21 Esperto gestione area marketing
- 24.22 Esperto gestione area vendite
- 24.23 Esperto analisi di mercato
- 24.24 Esperto di fund raising
- 24.25 Esperto di marketing
- 24.26 Esperto pubbliche relazioni
- 24.27 Funzionario statistico
- 24.28 Grafico pubblicitario
- 24.29 Hostess congressuale e fieristica
- 24.30 Interprete
- 24.31 Media planner
- 24.32 Operatore grandi eventi
- 24.33 Organizzatore di eventi
- 24.34 Producer
- 24.35 Product manager
- 24.36 Progettista multimediale
- 24.37 Responsabile customer care
- 24.38 Responsabile della comunicazione interna
- 24.39 Responsabile iniziative promozionali
- 24.40 Responsabile rete di vendita
- 24.41 Responsabile ufficio relazioni con il pubblico
- 24.42 Strategic planner
- 24.43 Team leader di call center
- 24.44 Tecnico di allestimento fieristico
- 24.45 Tecnico per la gestione di fiere e congressi
- 24.46 Tecnico sistema di gestione grandi eventi

**PROCESSO: Amministrazione, finanza e controllo di gestione**

- 24.47 Credit manager
- 24.48 Esperto controllo di gestione (Controller)
- 24.49 Esperto gestione area finanza
- 24.50 Internal auditor
- 24.51 Operatore di contabilità
- 24.52 Operatore di tesoreria
- 24.53 Esperto di gestione di cooperative

**PROCESSO: Affari generali, segreteria e facilities management**

- 24.54 Esperto gestione area amministrazione
- 24.55 Operatore ai servizi di sicurezza
- 24.56 Operatore alla centrale operativa di vigilanza
- 24.57 Operatore d'ufficio
- 24.58 Responsabile appalti e offerte
- 24.59 Centralinista

**PROCESSO: Organizzazione, gestione delle risorse umane e sicurezza**

- 24.60 Coach
- 24.61 Esperto gestione area risorse umane
- 24.62 Esperto di people raising
- 24.63 Esperto risorse umane delle cooperative di inserimento lavorativo
- 24.64 Responsabile amministrazione del personale
- 24.65 Tecnico amministrazione del personale
- 24.66 Tecnico gestione del personale

**COMPETENZE INDIPENDENTI DI SETTORE****PROCESSO: Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni**

- 24.C.1 Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico
- 24.C.2 Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di mercato
- 24.C.3 Fornire informazioni tramite servizio di call center

**PROCESSO: Amministrazione, finanza e controllo di gestione**

- 24.C.4 Effettuare il recupero crediti insoluti
- 24.C.5 Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato

**PROCESSO: Affari generali, segreteria e facilities management**

- 24.C.6 Effettuare l'inserimento elettronico di dati
- 24.C.7 Effettuare pratiche automobilistiche per conto del cliente/utente
- 24.C.8 Effettuare la gestione delle pratiche amministrative
- 24.C.9 Predispone la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto
- 24.C.10 Effettuare l'ideazione e la stesura di un progetto finanziato
- 24.C.11 Effettuare la disinfestazione di ambienti chiusi e spazi aperti
- 24.C.12 Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

## 8. CORRISPONDENZA TRA NUOVI PROFILI PROFESSIONALI E VECCHI

Qui di seguito per ciascun settore si presenta la corrispondenza tra i profili professionali e le competenze indipendenti che lo compongono e i profili professionali della precedente versione del QRSP.

### 8.1 AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>Profili professionali</b>			
1.1	Giardiniere	1.1	Giardiniere
1.2	Operatore agricolo	1.2	Operaio agricolo
1.3	Conduttore macchine agricole	1.5	Conduttore macchine agricole
1.4	Fitopatologo	1.6	Fitopatologo
1.5	Operatore zootecnico	1.9	Operaio zootecnico - Vaccaro
1.6	Tecnico certificazione di prodotti agricoli	1.10	Tecnico certificazioni di qualità in agricoltura
		2.17	Tecnico controllo e certificazione agricoltura biologica
1.7	Tecnico di agricoltura biologica	1.11	Tecnico di agricoltura biologica
1.8	Tecnico di acquacoltura	1.12	Tecnico di acquacoltura (acquacolturista)
1.9	Addetto alla potatura	1.14	Potatore
1.10	Viticolto	1.15	Vendemmiatore
1.11	Operatore casaro d'alpeggio	1.21	Operatore d'alpeggio
1.12	Addetto all'esbosco via terra	1.22	Addetto all'esbosco via terra
1.13	Esperto nella conduzione impianti gru a cavo forestali	1.23	Esperto nella conduzione impianti gru a cavo forestali
1.14	Tecnico progettista di spazi verdi	1.4	Tecnico progettista di spazi verdi
<b>Profili eliminati</b>			
		1.7	Imprenditore agricolo
		1.8	Consulente Entomologo (agrario)
		1.13	Imprenditore itticolto
		1.16	Imprenditore Zootecnico

### 8.2 CHIMICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>Profili professionali</b>			
4.1	Operatore produzioni chimiche	5.1	Operatore produzioni chimiche
4.2	Tecnico produzioni chimiche	5.2	Quadrista impianti chimici
4.3	Tecnico controllo qualità chimico	5.3	Tecnico controllo qualità chimico
4.4	Tecnico area regolatoria (Regulatory Affairs)	5.4	Tecnico area regolatoria (Regulatory affaire)
4.5	Tossicologo ambientale	5.5	Tossicologo ambientale
4.6	Responsabile laboratorio di microbiologia controllo qualità	5.7	Responsabile laboratorio di microbiologia controllo qualità
4.7	Stampatore materie plastiche	5.8	Stampatore materie plastiche
4.8	Specialista in ricerca biomedica	5.9	Specialista in Ricerca Biomedica
4.9	Biostatistico	16.8	Biostatistico

### 8.3 TESSILE, ABBIGLIAMENTO E PRODOTTI AFFINI

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
7.1	Disegnatore di moda	3.1	Disegnatore di moda
7.2	Modellista calzature	3.4	Modellista calzature
7.3	Stilista settore moda	3.5	Stilista settore moda
7.4	Operatore macchine finissaggio	3.6	Operatore macchine finissaggio
7.5	Tecnico di laboratorio chimico tintoria	3.8	Tecnico laboratorio chimico di tintoria
7.6	Tintore industriale filati e tessuti	3.9	Tintore industriale filati e tessuti
7.7	Operatore alle lavorazioni di prodotti di pelletteria	3.11	Operatore alle lavorazioni prodotti di pelletteria
		3.10	Cucitrice di pelletteria
7.8	Orlatrice di calzature	3.12	Orlatrice di calzature
7.9	Responsabile sviluppo prodotto settore moda	3.13	Responsabile sviluppo prodotto settore moda
7.10	Tagliatore a mano di pellami	3.15	Tagliatore a mano di pellami
7.11	Modellista pelletteria	3.16	Modellista pelletteria
7.12	Cardatore	3.17	Cardatore
7.13	Orditore	3.20	Orditore
7.14	Rammendatrice	3.21	Rammendatrice
7.15	Torcitore filati	3.22	Torcitore filati
7.16	Tessitore	3.23	Tessitore
7.17	Assistente reparto di tessitura	3.24	Assistente reparto tessitura
7.18	Tecnico qualità e avanzamento prodotto (settore moda)	3.25	Tecnico qualità e avanzamento prodotto (settore moda)
7.19	Aggiuntatore prototipista	3.26	Aggiuntatore prototipista
7.20	Maglierista	3.29	Maglierista
7.21	Sarto (artigianale)	3.30	Sarto (artigianale)
7.22	Disegnatore di tessuti	3.31	Disegnatore per tessuti
7.23	Modellista moda e abbigliamento	3.2	Modellista abbigliamento
		3.3	Modellista CAD settore moda
7.24	Tagliatore a macchina di pellami	3.14	Tagliatore a macchina di pellami
		3.27	Tagliatore a tecnologia laser di pellami
7.25	Operatore di filatura e roccatura (Filoroccatore)	3.18	Filatore
		3.19	Operatore macchina roccatrice
7.26	Esperto per la ricerca e la progettazione nel settore tessile		

#### Competenze indipendenti

7.C.1	Definire il piano qualità di una azienda tessile	03.28	Tecnico controllo qualità settore tessile
7.C.2	Effettuare controllo qualità del prodotto tessile	03.28	Tecnico controllo qualità settore tessile
7.C.3	Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo tessile	03.28	Tecnico controllo qualità settore tessile

#### Profili eliminati

03.07	Programmatore produzione tessile - Dispositore
-------	--

## 8.4 SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
13.1	Tecnico informazione ambientale	17.4	Tecnico informazione ambientale
13.2	Tecnico del monitoraggio e audit ambientale	17.5	Tecnico del monitoraggio e audit ambientale
13.3	Guardia ecologica	17.8	Guardia ecologica
13.4	Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio	17.9	Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio
13.5	Tecnico per la depurazione acque	17.10	Tecnico per la depurazione acque
13.6	Pianificatore dell'emergenza	17.11	Pianificatore dell'emergenza
13.7	Operatore ecologico	17.2	Operatore ecologico

Competenze indipendenti			
13.C.1	Gestire l'entrata/uscita dei rifiuti nell'impianto	17.6	Operatore alla gestione dei rifiuti in entrata e in uscita

## 8.5 SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
13.1	Operatore ufficio estero di istituto di credito	13.1	Operatore ufficio estero di istituto di credito
13.2	Analista finanziario	13.2	Analista finanziario
13.3	Esperto gestione filiale bancaria	13.3	Direttore filiale bancaria
13.4	Operatore di sportello bancario	13.4	Operatore di sportello bancario
13.5	Operatore sviluppo clienti (servizi finanziari)	13.5	Operatore sviluppo clienti (servizi finanziari)
13.6	Operatore sviluppo imprese (servizi finanziari)	13.6	Operatore sviluppo imprese (servizi finanziari)
13.7	Tecnico assuntore di assicurazione		
13.8	Tecnico liquidatore di assicurazione		

Competenze indipendenti			
8.C.1	Effettuare le operazioni bancarie attraverso la banca telefonica	13.7	Operatore banca telefonica

## 8.6 SERVIZI DI INFORMATICA

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
15.1	Esperto ICT (ICT Consultant)		
15.2	Responsabile sistemi informativi (Business Information Manager)	14.2	Responsabile sistemi informativi
15.3	Amministratore del sistema IT (System Administrator)	14.3	Amministratore del sistema IT
		14.5	Responsabile della configurazione dei sistemi centrali IT
15.4	Analista programmatore	14.4	Analista programmatore
15.5	Amministratore di database	14.6	Gestore di basi di dati
15.6	Responsabile centro assistenza IT (Service Manager)	14.7	Supervisore di un centro assistenza IT
15.7	Analista di sistemi informativi (Systems Analyst)	14.8	Analista di sistemi informativi
15.8	Gestore di reti informatiche (Network Specialist)	14.9	Gestore di reti informatiche
15.9	Analista sistemista (System Architect)	14.10	Analista sistemista informatico
15.10	Sviluppatore ICT	14.1	Consulente per le applicazioni gestionali
		14.11	Consulente per le Applicazioni Informatiche Industriali
		14.29	Specialista di applicazioni mobile
15.11	Responsabile commerciale per prodotti e servizi ICT (ICT Account Manager)	14.12	Responsabile Commerciale per prodotti e servizi ICT
15.12	Responsabile della sicurezza ICT (ICT Security Manager)	14.13	Auditor di sistemi informativi
15.13	Capoprogetto informatico (Project Manager ICT)	14.14	Capoprogetto Informatico
15.14	Specialista per la sicurezza informatica (ICT Security Specialist)	14.16	Consulente per la sicurezza informatica
15.15	Specialista collaudo sistemi (Test Specialist)	14.17	Specialista integrazione e collaudo software
15.16	Specialista di applicazioni web e multimediali (Digital Media Specialist)	14.19	Specialista di applicazioni web e multimediali
		21.6	Web Designer
		21.16	Architetto dell'informazione (Information architect)
		21.17	Esperto di usabilità web

### Profili eliminati

14.15	Formatore in ambito informatico
14.20	Specialista di sistemi multiplatforma
14.21	Business developer ICT
14.22	Chief System Engineer (Responsabile offerta di sistema ICT)
14.23	Industrial Engineer (industrializzazione del prodotto)
14.24	Proposal System Engineer (Progettista offerta di massima)
14.25	System Designer (progettista architettura di sistemi)
14.26	System Integrator (progettista di sistemi di apparati ITC)
14.27	Technical System Engineer (Progettista offerta tecnica)

## 8.7 SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>Profili professionali</b>			
17.1	Banconiere di prodotti gastronomici	10.1	Banconiere di prodotti gastronomici
17.2	Banconiere di prodotti di macelleria	10.2	Banconiere di prodotti di macelleria
17.3	Capo reparto grande distribuzione	10.3	Capo reparto grande distribuzione
17.4	Cassiere (Commercio)	10.4	Cassiere (commercio)
17.5	Esercente	10.5	Esercente
17.6	Operatore vendita specializzato	10.6	Operatore vendita specializzato
17.7	Libraio	10.7	Libraio
17.8	Banconiere di pasticceria	10.9	Banconiere di pasticceria
17.9	Addetto al distributore di carburanti	10.10	Distributore di carburanti
17.10	Venditore (auto-moto-camion)	10.11	Venditore (auto-moto-camion)
17.11	Grossista	10.13	Grossista
17.12	Manager di distretto commerciale	10.15	Manager di distretto commerciale
17.13	Fiorista	10.16	Fiorista
17.14	Vetrinista - Visual merchandiser	21.19	Vetrinista-visual merchandiser
17.15	Operatore call center outbound	22.5	Operatore call center Outbound
17.16	Coordinatore punti vendita	22.8	Coordinatore punti vendita
17.17	Promoter	22.15	Promoter

<b>Competenze indipendenti</b>			
20.C.1	20.C.1 Effettuare la manutenzione ordinaria di un impianto sportivo	19.6	Operatore di manutenzione degli impianti sportivi
20.C.2	20.C.2 Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia		Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia

### Profili eliminati

10.12	Tecnico Buying office
-------	-----------------------

## 8.8 SERVIZI PER LE ATTIVITÀ RICREATIVE E SPORTIVE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
<b>Profili professionali</b>			
20.1	Gestore impianti sportivi	19.4	Gestore impianti sportivi
20.2	Istruttore di fitness	19.5	Istruttore di fitness

<b>Competenze indipendenti</b>			
17.C.1	Effettuare la commercializzazione di erboristeria salutare		Effettuare la commercializzazione di erboristeria salutare
17.C.2	Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio		Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio

### Profili eliminati

	Effettuare l'assistenza ai clienti in strutture per il benessere
--	--

## 8.9 SERVIZI SOCIO-SANITARI

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
21.1	Animatore sociale	16.4	Animatore sociale
21.2	Operatore sociale di strada	16.5	Operatore sociale di strada
21.3	Animatore per anziani	16.7	Animatore residenze per anziani
21.4	Esperto in percorsi musicali e multimediali per persone con disagio e fragilità	16.9	Responsabile musicista di percorsi musicali e multimediali - di gruppo e individuali - per la fragilità e il disagio
21.5	Animatore di ludoteca	15.1	Animatore di ludoteca
21.6	Interprete di lingua dei segni	21.23	Interprete di Lingua dei Segni

Competenze indipendenti			
21.C.1	Impiegare la lingua dei segni per interagire con un parlante e per comprendere e produrre testi segnati		Impiegare la lingua dei segni per interagire con un parlante e per comprendere e produrre testi segnati
21.C.2	Produrre materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde (questionari, testi divulgativi, guide, manuali)		Produrre materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde (questionari, testi divulgativi, guide, manuali)
21.C.3	Collaborare alla realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino/ragazzo sordo		Collaborare alla realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino/ragazzo sordo
21.C.4	Impiegare la lingua dei segni per la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi		Impiegare la lingua dei segni per la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi

## 8.10 SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
22.1	Formatore	15.2	Formatore
22.2	Tecnico gestione formazione	15.8	Responsabile della formazione
		15.9	Tecnico della formazione
22.3	Tutor	15.3	Tutor d'aula
		15.4	Tutor on-line (di contenuto)
22.4	Virtual Community Manager	15.7	Virtual Community Manager
22.5	Instructional designer	15.5	Instructional designer
22.6	Amministratore piattaforma e-learning	15.12	Amministratore piattaforma di e-learning
		15.11	Tutor on-line (di processo)
		15.14	Tecnico help desk (e-learning)
22.7	Architetto piattaforma di e-learning	15.13	Architetto piattaforma di e-learning
22.8	Orientatore	26.1	Orientatore
22.9	Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati	26.3	Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati
22.10	Insegnante di danza	18.28	Insegnante di danza
22.11	Esperto in comunicazione giovanile	21.22	Tecnico dell'informazione
		21.24	Esperto in comunicazione giovanile



**Competenze indipendenti**

22.C.1	Effettuare la certificazione delle competenze acquisite un percorso di apprendimento in ambito formale, informale o non formale		
22.C.2	Riconoscere e formalizzare i crediti in ingresso ai percorsi di formazione		

**Profili eliminati**

15.6	Responsabile sistemi e-learning (distance learning manager)
------	---

**8.11 SERVIZI PER LA PERSONA**

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
23.1	Operatore tatuaggi e piercing	19.4	Operatore di tatuaggio e piercing
23.2	Esperto cinofilo	1.19	Esperto cinofilo
23.3	Tecnico di scuderia	1.20	Tecnico di scuderia

**Competenze indipendenti**

23.C.1	Mantenere le condizioni di igiene degli ambienti domestici	16.2	Collaboratore domestico - Colf
--------	--	------	--------------------------------

**8.12 AREA COMUNE**

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
24.1	Analista di processo	29.1	Analista di processo manifatturiero
24.2	Buyer - Tecnico dell'acquisto	22.13	Buyer - tecnico dell'acquisto
24.3	Esperto gestione area acquisti	24.7	Direttore degli acquisti
24.4	Esperto gestione area approvvigionamenti	24.8	Direttore degli approvvigionamenti
24.5	Esperto gestione area produzione	24.10	Direttore di produzione (attività manifatturiere)
24.6	Ispettore qualità fornitori	30.1	Ispettore qualità fornitori
24.7	Operatore al confezionamento prodotti	29.2	Operatore al confezionamento di prodotti manifatturieri
24.8	Operatore gestione ordini	23.8	Operatore gestione ordini
24.9	Quality manager	24.9	Quality Manager
24.10	Responsabile progetto di cooperazione internazionale	28.3	Responsabile progetto di cooperazione internazionale
24.11	Responsabile reparto produttivo	29.3	Responsabile reparto manifatturiero
24.12	Account (settore comunicazione)	21.7	Account (settore comunicazione)
24.13	Addetto customer care	22.16	Addetto Customer care
24.14	Analista della strategia e dei testi per la comunicazione	21.14	Analista della strategia e dei testi per la comunicazione
24.15	Analista di business	22.14	Analista di business
24.16	Area team leader per grandi eventi	21.25	Area team leader per grandi eventi
24.17	Art Director	21.2	Art Director
24.18	Comunicatore del welfare territoriale	21.13	Comunicatore del Welfare territoriale
24.19	Copy writer	21.3	Copy writer
24.20	Esperto gestione area commerciale	24.5	Direttore commerciale
24.21	Esperto gestione area marketing	24.3	Direttore marketing
24.22	Esperto gestione area vendite	24.6	Direttore vendite

NUOVO QRSP		VECCHIO QRSP	
Profili professionali			
24.23	Esperto analisi di mercato	22.11	Analista dati di mercato
		22.12	Ricercatore di mercato
24.24	Esperto di fund raising	28.1	Esperto di fund raising
24.25	Esperto di marketing	22.1	Esperto di marketing
24.26	Esperto pubbliche relazioni	21.1	Esperto Pubbliche relazioni
24.27	Funzionario statistico	27.1	Funzionario statistico
24.28	Grafico pubblicitario	21.4	Grafico pubblicitario
24.29	Hostess congressuale e fieristica	21.18	Hostess congressuale e fieristica
24.30	Interprete	21.11	Interprete
24.31	Media planner	21.5	Media planner
24.32	Operatore grandi eventi	21.27	Operatore grandi eventi
24.33	Organizzatore di eventi	21.9	Organizzatore di eventi
24.34	Producer	18.10	Producer
24.35	Product manager	22.9	Product manager
24.36	Progettista multimediale	21.10	Progettista multimediale
24.37	Responsabile customer care	22.17	Responsabile Customer care
24.38	Responsabile della comunicazione interna	21.12	Responsabile della comunicazione interna
24.39	Responsabile iniziative promozionali	22.2	Responsabile iniziative promozionali
24.40	Responsabile rete di vendita	22.6	Responsabile rete di vendita
24.41	Responsabile ufficio relazioni con il pubblico	27.3	Responsabile Ufficio relazioni con il pubblico
24.42	Strategic planner	21.8	Strategic planner
24.43	Team leader di call center	22.4	Team leader di call center
24.44	Tecnico di allestimento fieristico	21.20	Tecnico di allestimento fieristico
24.45	Tecnico per la gestione di fiere e congressi	21.21	Tecnico per la gestione di fiere e congressi
24.46	Tecnico sistema di gestione grandi eventi	21.26	Tecnico sistema di gestione grandi eventi
24.47	Credit manager	23.16	Credit manager
24.48	Esperto controllo di gestione (Controller)	23.1	Controllo gestione e contabilità analitica (Responsabile)
24.49	Esperto gestione area finanza	24.2	Direttore finanziario
24.50	Internal auditor	23.14	Internal auditor
24.51	Operatore di contabilità	23.11	Operatore di contabilità
24.52	Operatore di tesoreria	23.4	Operatore tesoreria
24.53	Esperto di gestione di cooperative	24.11	Esperto di gestione di cooperative
24.54	Esperto gestione area amministrativa	24.1	Direttore amministrativo
24.55	Operatore ai servizi di sicurezza	25.1	Operatore ai servizi di sicurezza
24.56	Operatore alla centrale operativa di vigilanza	25.2	Operatore alla centrale operativa vigilanza
24.57	Operatore d'ufficio	23.2	Operatore d'ufficio
24.58	Responsabile appalti e offerte	22.7	Responsabile appalti e offerte
24.59	Centralinista	23.5	Centralinista
24.60	Coach	26.4	Coach
24.61	Esperto gestione area risorse umane	24.4	Direttore risorse umane
24.62	Esperto di people raising	28.2	Esperto di people raising
24.63	Esperto risorse umane delle cooperative di inserimento lavorativo	26.5	Esperto risorse umane delle cooperative di inserimento lavorativo
24.64	Responsabile amministrazione del personale	23.17	Responsabile amministrazione del personale
24.65	Tecnico amministrazione del personale	23.15	Tecnico amministrazione del personale
		23.6	Tecnico gestione risorse umane
24.66	Tecnico gestione risorse umane	26.2	Tecnico selezione del personale

	NUOVO QRSP	VECCHIO QRSP	
Competenze indipendenti			
24.C.1	Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico	27.2	Addetto alla comunicazione al pubblico
24.C.2	Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di mercato	22.10	Intervistatore per ricerche di mercato
24.C.3	Fornire informazioni tramite servizio di call center	22.3	Operatore call center Inbound
24.C.4	Effettuare il recupero crediti insoluti	23.13	Operatore recupero crediti
24.C.5	Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato	15.10	Europrogettista
24.C.6	Effettuare l'inserimento elettronico di dati	23.9	Operatore inserimento dati
24.C.7	Effettuare pratiche automobilistiche per conto del cliente/utente	23.12	Operatore pratiche automobilistiche
24.C.8	Effettuare la gestione delle pratiche amministrative		Effettuare la gestione delle pratiche amministrative
24.C.9	Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto	23.10	Tecnico gare e appalti
24.C.10	Effettuare l'ideazione e la stesura di un progetto finanziato	15.10	Europrogettista
24.C.11	Effettuare la disinfestazione di ambienti chiusi e spazi aperti	17.3	Operatore alla disinfestazione
24.C.12	Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro	16.6	Operatore servizi di pulizia