



Regione  
Lombardia

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

**Sezione profili professionali e  
competenze indipendenti**

# INDICE

<b>1. AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA .....</b>	<b>19</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	20
1.1 Giardiniere (eliminato).....	20
1.2 Operatore agricolo .....	21
1.3 Conducente macchine agricole.....	23
1.4 Fitopatologo .....	25
1.5 Operatore zootecnico .....	27
1.6 Tecnico certificazione di prodotti agricoli.....	29
1.7 Tecnico di agricoltura biologica .....	31
1.8 Tecnico di acquacoltura .....	33
1.9 Addetto alla potatura.....	35
1.10 Viticoltore.....	37
1.11 Operatore casaro d'alpeggio .....	39
1.12 Addetto all'esbosco via terra .....	41
1.13 Esperto nella conduzione impianti gru a cavo forestali.....	43
1.14 Tecnico progettista di spazi verdi .....	45
1.15 Apicoltore.....	47
1.16 Operatore di mascalcia (maniscalco).....	49
1.17 Arboricoltore.....	51
1.18 Esperto in orti e giardini del benessere .....	53
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	55
1.C.1 Eseguire attività base di giardinaggio .....	55
<b>2. PRODUZIONI ALIMENTARI .....</b>	<b>56</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	57
2.1 Panificatore .....	57
2.2 Pasticcere .....	60
2.3 Tecnico controllo qualità settore alimentare .....	63
2.4 Operatore al confezionamento dei prodotti alimentari .....	65
2.5 Operatore alla lavorazione di frutta e ortaggi .....	67
2.6 Operatore alla lavorazione dello zucchero .....	69
2.7 Operatore produzione industriale prodotti da forno .....	71
2.8 Operatore al trattamento igienico del latte.....	73
2.9 Gelatiere.....	75

2.10 Macellaio industriale.....	77
2.11 Operatore delle lavorazioni casearie (Casaro).....	79
2.12 Salumiere .....	81
2.13 Cioccolataio.....	83
2.14 Cantiniere.....	85
2.15 Manovale di linea (imbottigliamento e confezionamento) .....	87
2.16 Tecnico per la valorizzazione delle produzioni agro-alimentari.....	89
2.17 Birraio artigiano .....	91
2.18 Torrefattore Artigiano.....	93
<b>3. ESTRAZIONE GAS,PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE.....</b>	<b>95</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	96
3.1 Marmista .....	96
<b>4. CHIMICA .....</b>	<b>98</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	99
4.1 Operatore produzioni chimiche .....	99
4.2 Tecnico produzioni chimiche .....	101
4.3 Tecnico controllo qualità chimico .....	103
4.4 Tecnico area regolatoria (Regulatory Affairs) .....	105
4.5 Tossicologo ambientale .....	107
4.6 Responsabile laboratorio di microbiologia controllo qualità.....	109
4.7 Stampatore materie plastiche.....	111
4.8 Specialista in ricerca biomedica .....	113
4.9 Biostatistico.....	115
<b>5. VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE .....</b>	<b>117</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	118
5.1 Operatore di linea impianti ceramici .....	118
5.2 Operatore della centrale di betonaggio (calcestruzzo).....	120
5.3 Operatore della sala centrale (cemento).....	122
5.4 Tecnico di area (cemento/calcestruzzo) .....	123
5.5 Tecnologo di laboratorio (cemento/calcestruzzo).....	125
<b>6. MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA .....</b>	<b>127</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	128
6.1 Disegnatore meccanico CAD-CAM .....	128
6.2 Manovratore impianti siderurgici .....	130

6.3 Installatore e manutentore elettrico ed elettronico.....	131
6.4 Installatore e manutentore meccanico.....	133
6.5 Progettista meccanico.....	136
6.6 Operatore ai trattamenti galvanici .....	138
6.7 Attrezzista meccanico .....	140
6.8 Carpentiere in metallo .....	142
6.9 Operatore macchine a controllo numerico.....	144
6.10 Saldatore .....	146
6.11 Liutaio.....	148
6.12 Operatore alla produzione di elettrocateri .....	150
6.13 Cesellatore .....	152
6.14 Incastonatore .....	154
6.15 Orafo .....	156
6.16 Tecnico della produzione meccanica .....	158
6.17 Carrozziere (eliminato).....	161
6.18 Gommista installatore (eliminato).....	162
6.19 Orologiaio riparatore .....	163
6.20 Installatore e manutentore di sistemi di automazione industriale.....	165
6.21 Operatore del montaggio e della manutenzione delle imbarcazioni da diporto .....	167
6.22 Meccanico armaiolo.....	169
6.23 Montatore strutture aeronautiche .....	171
6.24 Installatore e Manutentore di impianti a fluidi termoportanti .....	173
6.25 Manutentore presidi antincendio.....	175
6.26 Trafilatore .....	177
6.27 Tecnico dei processi di finitura industriale delle superfici.....	179
6.28 Installatore e manutentore di impianti in fibra ottica .....	181
6.29 Tecnico aeronautico.....	183
6.30 Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni .....	185
6.31 Ascensorista .....	187
6.32 Installatore impianti termoidraulici e di condizionamento .....	189
6.33 Installatore e manutentore dei sistemi di domotica .....	192
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	194
6.C.1 Effettuare la verifica del funzionamento di impianti oleodinamici .....	194
6.C.2 Effettuare il ricondizionamento dei veicoli d'epoca a motore .....	195
6.C.3 Eseguire la verniciatura di superfici .....	196

6.C.4 Eseguire in laboratorio prove tecniche di misurazione di parametri acustici e vibrazionali .....	197
6.C.5 Effettuare interventi di assistenza tecnica su elettrodomestici .....	198
6.C.6 Effettuare la programmazione di macchine utensili a controllo numerico .....	199
6.C.7 Eseguire la fresatura di elementi metallici .....	200
6.C.8 Eseguire la tornitura di elementi metallici.....	201
6.C.9 Definire il piano di qualità aziendale di una azienda meccanica .....	202
6.C.10 Effettuare il controllo qualità del prodotto meccanico .....	203
6.C.11 Effettuare le operazioni di laminazione di materiali compositi.....	204
6.C.12 Eseguire interventi di assistenza e riparazione sulla catena di trazione elettrica e su quella meccanica di un veicolo elettrico o ibrido .....	205
6.C.13 Eseguire l'installazione e la manutenzione di impianti a gas su autoveicoli .....	206
6.C.14 Eseguire l'installazione e la manutenzione di kit retrofit elettrico su autoveicoli.....	207
6.C.15 Effettuare la riparazione e la manutenzione di cicloveicoli.....	208
6.C.16 Effettuare la manutenzione e la riparazione di veicoli per la mobilità personale a propulsione elettrica .....	209
6.C.17 Eseguire il lavaggio, la decontaminazione e la protezione del veicolo.....	210
6.C.18 Eseguire la lucidatura del veicolo .....	211
6.C.19 Eseguire la riparazione di ammaccature di vario genere e bolli da grandine.....	212
6.C.20 Eseguire la saldatura a Robot .....	213
<b>7. TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA .....</b>	<b>214</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	215
7.1 Disegnatore di moda.....	215
7.2 Modellista calzature.....	217
7.3 Stilista settore moda .....	219
7.4 Operatore macchine finissaggio .....	221
7.5 Tecnico di laboratorio chimico di tintoria .....	223
7.6 Tintore industriale filati e tessuti .....	225
7.7 Operatore alle lavorazioni di prodotti di pelletteria .....	227
7.8 Orlatrice di calzature.....	229
7.9 Responsabile sviluppo prodotto settore moda .....	231
7.10 Tagliatore a mano di pellami.....	233
7.11 Modellista pelletteria.....	235
7.12 Cardatore .....	237
7.13 Orditore.....	239
7.14 Rammendatrice.....	241
7.15 Torcitore filati.....	242

7.16 Tessitore.....	244
7.17 Assistente reparto di tessitura.....	246
7.18 Tecnico qualità e avanzamento prodotto (settore moda).....	248
7.19 Aggiuntatore prototipista .....	250
7.20 Maglierista .....	252
7.21 Sarto (artigianale).....	254
7.22 Disegnatore di tessuti .....	256
7.23 Modellista moda e abbigliamento .....	258
7.24 Tagliatore a macchina di pellami .....	261
7.25 Operatore di filatura e roccatura (Filoroccatore) .....	263
7.26 Esperto per la ricerca e la progettazione nel settore tessile .....	265
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	267
7.C.1 Definire il piano qualità di una azienda tessile .....	267
7.C.2 Effettuare controllo qualità del prodotto tessile .....	268
7.C.3 Effettuare il monitoraggio della qualità del processo produttivo tessile .....	269
<b>8. LEGNO E ARREDO .....</b>	<b>270</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	271
8.1 Tecnico ricerca e sviluppo (settore legno e arredo) .....	271
8.2 Tappezziere .....	273
8.3 Falegname mobiliere.....	275
8.4 Progettista esecutivo settore legno mobile.....	277
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	279
8.C.1 Effettuare la verniciatura e l'essiccamento di superfici in legno .....	279
8.C.2 Definire il piano di qualità aziendale di un azienda del legno .....	280
8.C.3 Effettuare il controllo qualità del prodotto ligneo.....	281
8.C.4 Effettuare il monitoraggio della qualità del processo di lavorazione del legno .....	282
<b>9. CARTA E CARTOTECNICA .....</b>	<b>283</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	284
9.1 Operatore macchine per produzione articoli cartotecnici.....	284
<b>10. EDILIZIA.....</b>	<b>286</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	287
10.1 Ascensorista (Riposizionato in 6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica) .....	287
10.2 Responsabile della gestione di cantieri edili .....	288
10.3 Carpenteriere edile .....	291

10.4	Conduuttore macchine movimento terra .....	293
10.5	Direttore tecnico di cantiere .....	294
10.6	Elettricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni (riposizionato in 6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica) .....	296
10.7	Tecnico dell'ispezione e manutenzione degli edifici storici .....	297
10.8	Operatore di macchine di sollevamento.....	299
10.9	Operatore di ponteggio.....	301
10.10	Topografo.....	303
10.11	Installatore impianti termoidraulici e di condizionamento (riposizionato in 6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica) .....	305
10.12	Muratore in cemento e calcestruzzo .....	306
10.13	Addetto alla pittura, stuccatura, rifinitura e decorazione edilizia .....	308
10.14	Progettista di sistemi antirumore .....	310
10.15	Installatore e manutentore dei sistemi di domotica (riposizionato in 6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica) .....	312
10.16	Tecnico per la digitalizzazione dei processi edilizi .....	313
10.17	Operatore lavori stradali.....	316
10.18	Addetto all'installazione di reti, barriere e gabbionate paramassi per la protezione e caduta di materiale da declivio.....	319
	COMPETENZE INDIPENDENTI .....	322
10.C.1	Effettuare la posa di sistemi a secco in lastre.....	322
10.C.2	Effettuare l'impermeabilizzazione e la copertura di tetti, terrazzi, muri e facciate .....	323
10.C.3	Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari.....	324
10.C.4	Eeguire opere in muratura per costruzioni edili .....	325
10.C.5	Effettuare la posa in opera di materiali da rivestimento all'interno o all'esterno di costruzioni... ..	326
10.C.6	Realizzare il disegno esecutivo del progetto architettonico o di particolari costruttivi .....	327
10.C.7	Progettare un cantiere edile secondo le normative del D.lg. 494/96 (eliminata) .....	328
10.C.8	Effettuare la posa di sistemi di isolamento termico a cappotto .....	329
10.C.9	Effettuare la realizzazione/manutenzione di impianti e reti di sottoservizi (acqua, gas, teleriscaldamento) .....	330
10.C.10	Effettuare la realizzazione/manutenzione di impianti e reti di sottoservizi (elettricit� e telecomunicazioni).....	331
10.C.11	Effettuare la realizzazione/manutenzione di impianti e reti di sottoservizi (rete fognaria e depurazione acque reflue).....	332
<b>11.</b>	<b>STAMPA ED EDITORIA .....</b>	<b>333</b>
	PROFILI PROFESSIONALI .....	334
11.1	Autore .....	334

11.2 Redattore editoriale.....	336
11.3 Grafico impaginatore .....	338
11.4 Illustratore.....	340
11.5 Archivistà editoriale .....	342
11.6 Operatore grafico pre stampa .....	344
11.7 Operatore macchine per la legatoria.....	346
11.8 Operatore macchine da stampa .....	348
11.9 Fotografo.....	350
11.10 Web content manager .....	352
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	354
11.C.1 Effettuare la correzione della bozza del testo .....	354
11.C.2 Effettuare la traduzione del testo.....	355
11.C.3 Condurre l'impianto per la produzione di articoli in carta, cartone e packaging .....	356
<b>12. TRASPORTI E LOGISTICA .....</b>	<b>357</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	358
12.1 Manovratore impianti a fune.....	358
12.2 Autista privato e taxi .....	360
12.3 Assistente di volo .....	361
12.4 Autotrasportatore.....	363
12.5 Conducente mezzi pubblici .....	364
12.6 Tecnico assistenza volo .....	365
12.7 Tecnico aeronautico (riposizionato in 6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica).....	367
12.8 Operatore di scalo.....	368
12.9 Operatore unico aeroportuale.....	370
12.10 Coordinatore voli .....	372
12.11 Operatore rampa e centraggio .....	374
12.12 Capotreno .....	376
12.13 Operatore di magazzino della logistica e della spedizione .....	378
12.14 Tecnico della logistica .....	380
12.15 Responsabile magazzino .....	382
12.16 Contabile di magazzino .....	384
12.17 Supply chain manager .....	385
12.18 Operatore intermodale di trasporto .....	387
12.19 Responsabile mobilità aziendale (Mobility Manager) .....	389

12.20 Tecnico delle spedizioni e dei trasporti .....	391
12.21 Tecnico di Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto ad uso Civile (Multirotori <25 kg) .....	393
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	395
12.C.1 Condurre mezzi di trazione ferroviaria (locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettromotrici, elettrotreni).....	395
12.C.2 Effettuare il coordinamento delle attività di imbarco/sbarco passeggeri e movimentazione merci nelle aree portuali ed aeroportuali.....	396
12.C.3 Effettuare la sistemazione e fissaggio del carico nelle attività di trasporto merci stradale.....	397
<b>13. SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES.....</b>	<b>398</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	399
13.1 Tecnico informazione ambientale (riposizionato in 24.Area comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi) .....	399
13.2 Tecnico del monitoraggio e audit ambientale .....	400
13.3 Guardia ecologica.....	402
13.4 Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio .....	404
13.5 Tecnico per la depurazione acque .....	406
13.6 Pianificatore dell'emergenza (Riposizionato in 24.Area Comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi).....	408
13.7 Operatore ecologico .....	409
13.8 Custode Sociale.....	409
13.9 Tutor Abitativo .....	412
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	414
13.C.1 Gestire l'entrata/uscita dei rifiuti nell'impianto .....	414
<b>14. SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI .....</b>	<b>415</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	416
14.1 Operatore ufficio estero di istituto di credito.....	416
14.2 Analista finanziario (riposizionato in 24.Area Comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi).....	418
14.3 Esperto gestione filiale bancaria .....	419
14.4 Operatore di sportello bancario.....	421
14.5 Operatore sviluppo clienti (servizi finanziari) .....	422
14.6 Operatore sviluppo imprese (servizi finanziari) .....	423
14.7 Tecnico assuntore di assicurazione.....	425
14.8 Tecnico liquidatore di assicurazione .....	427
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	429
14.C.1 Effettuare le operazioni bancarie attraverso la banca telefonica .....	429

14.C.2. Identificare e gestire le opportunità di innovazione nel settore finanziario derivanti dalla digital transformation .....	430
<b>15. SERVIZI DIGITALI .....</b>	<b>431</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	432
15.1 Esperto ICT (ICT Consultant) .....	432
15.2 Responsabile sistemi informativi (Business Information Manager) .....	434
15.3 Amministratore di sistema IT (System Administrator) .....	436
15.4 Analista programmatore .....	438
15.5 Amministratore di database (Database Administrator) .....	440
15.6 Responsabile centro assistenza IT (Service Manager) .....	442
15.7 Analista di sistemi informativi (Systems Analyst) .....	444
15.8 Gestore di reti informatiche (Network Specialist) .....	445
15.9 Analista sistemista (System Architect) .....	448
15.10 Sviluppatore ICT (Developer) .....	450
15.11 Responsabile commerciale per prodotti e servizi ICT (ICT Account Manager) .....	452
15.12 Responsabile della sicurezza ICT (ICT Security Manager) .....	454
15.13 Capoprogetto informatico (Project Manager ICT) .....	456
15.14 Specialista per la sicurezza informatica (ICT Security Specialist) .....	458
15.15 Specialista collaudo sistemi ICT (Test Specialist) .....	459
15.16 Specialista di applicazioni web e multimediali (Digital Media Specialist) .....	461
<b>16. SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE .....</b>	<b>464</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	465
16.1 Progettista di telecomunicazioni .....	465
16.2 Tecnico installatore di apparati telecomunicazioni .....	467
<b>17. SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE .....</b>	<b>469</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	470
17.1 Banconiere di prodotti gastronomici .....	470
17.2 Banconiere di prodotti di macelleria .....	473
17.3 Capo reparto grande distribuzione .....	475
17.4 Cassiere (Commercio) .....	477
17.5 Esercente .....	479
17.6 Operatore vendita specializzato .....	481
17.7 Libraio .....	483
17.8 Banconiere di pasticceria .....	485
17.9 Addetto al distributore di carburanti .....	487

17.10 Venditore (auto-moto-camion).....	488
17.11 Grossista.....	490
17.12 Manager di distretto commerciale .....	493
17.13 Fiorista.....	495
17.14 Vetrinista - Visual merchandiser .....	498
17.15 Operatore call center outbound .....	499
17.16 Coordinatore punti vendita (riposizionato in 24.Area comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi).....	501
17.17 Promoter .....	502
17.18 Banconiere di prodotti ittici .....	503
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	505
17.C.1 Effettuare la commercializzazione di erboristeria salutare .....	505
17.C.2 Effettuare la vendita di un prodotto/servizio a domicilio .....	506
<b>18. SERVIZI TURISTICI.....</b>	<b>507</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	508
18.1 Barista-Barman.....	508
18.2 Cameriere nella ristorazione.....	510
18.3 Chef - Cuoco .....	512
18.4 Sommelier .....	515
18.5 Responsabile di sala (Maitre).....	517
18.6 Coordinatore del servizio ai piani.....	519
18.7 Portiere d'albergo .....	520
18.8 Direttore d'albergo .....	521
18.9 Gestore di agriturismo .....	523
18.10 Addetto di cucina .....	526
18.11 Operatore agenzie viaggi .....	528
18.12 Operatore servizi mensa .....	530
18.13 Pizzaiolo .....	531
18.14 Gestore di Bed&Breakfast.....	533
18.15 Comunicatore territoriale (riposizionato in 24. Area comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi).....	536
18.16 Esperto di sviluppo turistico territoriale .....	537
18.17 Food & Beverage manager.....	539
18.18 Programmatore turistico .....	542
18.19 Consulente di viaggio .....	544
18.20 Gestore di campeggio .....	546

18.21 Gestore di rifugi alpini ed escursionistici (eliminato).....	549
18.22 Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica .....	550
18.23 Butler (Maggiordomo) (riposizionato in 23.Servizi alla persona ) .....	553
18.24 Addetto al ricevimento (Receptionist).....	554
18.25 Gestore di affitti brevi.....	557
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	560
18.C.1 Effettuare il riordino di camere e spazi alberghieri .....	560
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 .....	561
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.....	562
<b>19. SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO .....</b>	<b>563</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	564
19.1 Operatore di ripresa (Cameraman).....	564
19.2 Costumista .....	566
19.3 Direttore di produzione (cinema, televisione, teatro).....	568
19.4 Fonico.....	570
19.5 Montatore cinematografico e televisivo.....	572
19.6 Scenografo di cinema e televisione .....	574
19.7 Scenografo di teatro.....	576
19.8 Storyboarder video .....	578
19.9 Truccatore (cinema, teatro, televisione).....	580
19.10 Attrezzista di scena .....	582
19.11 Sceneggiatore.....	584
19.12 Film maker.....	586
19.13 Tecnico luci.....	589
19.14 Aiuto regista di cinema e televisione .....	591
19.15 Direttore della fotografia .....	593
19.16 Regista di cinema e televisione .....	595
19.17 Curatore di mostre .....	598
19.18 Musicista .....	600
19.19 Coreografo .....	602
19.20 Ballerino/a professionista .....	604
19.21 Tecnico di effetti speciali .....	606
19.22 Attore .....	608

19.23 Cantante / Cantautore .....	610
19.24 Compositore.....	612
19.25 Doppiatore .....	614
19.26 Tecnico di marketing dei beni culturali.....	616
19.27 Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale.....	618
19.28 Coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale .....	620
19.29 Operatore per il cinema di animazione .....	623
19.30 Macchinista costruttore di allestimenti teatrali .....	626
19.31 Registrar .....	628
19.32 Organizzatore dello spettacolo .....	630
19.33 Maestro collaboratore al pianoforte .....	632
19.34 Disc Jockey (D.J.) .....	634
19.35 Documentarista.....	636
19.36 Autore multimediale .....	638
19.37 Videoreporter.....	640
19.38 Sound designer .....	641
19.39 Parruccaio .....	643
19.40 Regista teatrale .....	645
19.41 Social videomaker .....	647
19.42 Produttore di musica elettronica.....	649
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	651
Competenze libere afferenti il Bibliotecario.....	651
19.C.1 Effettuare l'analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza reale e potenziale della biblioteca .....	651
19.C.2 Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca	652
19.C.3 Sviluppare le raccolte documentarie della biblioteca.....	653
19.C.4 Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca .....	654
19.C.5 Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca.....	655
19.C.6 Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione.....	656
19.C.7 Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte.....	657
19.C.8 Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca.....	658
19.C.9 Effettuare il controllo della continuità delle scene televisive/cinematografiche.....	659
19.C.10 Effettuare l'adattamento di un copione video in lingua italiana .....	660
19.C.11. Effettuare la vestizione degli artisti .....	661

19.C.12. Effettuare l'organizzazione di un evento culturale nell'ambito del settore cinematografico (cineforum, cineclub, rassegne cinematografiche, festival) .....	662
<b>20. SERVIZI PER LE ATTIVITÀ RICREATIVE E SPORTIVE .....</b>	<b>663</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	664
20.1 Gestore impianti sportivi .....	664
20.2 Istruttore di fitness.....	666
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	667
20.C.1 Effettuare la manutenzione ordinaria di un impianto sportivo.....	667
20.C.2 Gestire la relazione con la clientela a rischio ludopatia (eliminata) .....	668
<b>21. SERVIZI SOCIO-SANITARI .....</b>	<b>669</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	670
21.1 Animatore di comunità .....	670
21.2 Operatore sociale di strada.....	673
21.3 Animatore per anziani.....	675
21.4 Esperto in percorsi musicali e multimediali per persone con disagio e fragilità .....	677
21.5 Animatore di ludoteca .....	679
21.6 Interprete di lingua dei segni .....	681
21.7. Counsellor .....	683
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	685
21.C.1 Impiegare la lingua dei segni per interagire con un parlante e per comprendere e produrre testi segnati.....	685
21.C.2 Produrre materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde (questionari, testi divulgativi, guide, manuali) .....	686
21.C.3 Collaborare alla realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino/ragazzo sordo .....	687
21.C.4 Impiegare la lingua dei segni per la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi.....	688
<b>22. SERVIZI DI EDUCAZIONE, FORMAZIONE E LAVORO .....</b>	<b>689</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	690
22.1 Formatore .....	690
22.2 Tecnico gestione formazione .....	692
22.3 Tutor.....	694
22.4 Virtual Community Manager.....	696
22.5 Instructional designer .....	698
22.6 Amministratore piattaforma e-learning .....	700
22.7 Architetto piattaforma di e-learning.....	702
22.8 Orientatore .....	704

22.9 Esperto inserimento lavorativo soggetti svantaggiati .....	706
22.10 Insegnante di danza .....	708
22.11 Esperto in comunicazione giovanile.....	709
22.12 Tecnico dei Servizi al Lavoro nei sistemi di istruzione formazione lavoro .....	712
22.13 Esperto delle Politiche del Mercato del Lavoro .....	715
22.14 Assistente alla comunicazione per bambini e studenti con disabilità visiva e/o uditiva .....	717
22.15 Tiflologo .....	720
22.16 Homework Tutor.....	723
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	725
22.C.1 Effettuare la certificazione delle competenze acquisite in un percorso di apprendimento in ambito formale, informale o non formale .....	725
22.C.2 Riconoscere e formalizzare i crediti in ingresso ai percorsi di formazione.....	726
22.C.3 Gestire la relazione con persone affette da Sindrome di Tourette .....	727
22.C.4 Progettare, organizzare e gestire un ambiente di esperienza e apprendimento fondato e orientato alle metodologie didattiche ed educative di matrice montessoriana .....	728
22.C.5 Effettuare interventi didattici ed educativi con metodologie di matrice Montessoriana.....	729
22.C.6 Effettuare interventi di sostegno alla genitorialità.....	730
<b>23. SERVIZI ALLA PERSONA .....</b>	<b>731</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	732
23.1 Operatore tatuaggi e piercing (eliminato) .....	732
23.2 Tecnico Cinotecnico .....	733
23.3 Tecnico di scuderia.....	735
23.4 Toelettatore di animali da compagnia.....	737
23.5 Butler (maggiordomo).....	739
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	742
23.C.1 Mantenere le condizioni di igiene degli ambienti domestici.....	742
23.C.2 Fornire consulenza di immagine individualizzata .....	743
<b>24. AREA COMUNE: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI.....</b>	<b>744</b>
PROFILI PROFESSIONALI .....	745
24.1 Analista di processo .....	745
24.2 Buyer – Tecnico dell’acquisto .....	747
24.3 Esperto gestione area acquisti.....	751
24.4 Esperto gestione area approvvigionamenti.....	754
24.5 Esperto gestione area produzione.....	756

24.6 Ispettore qualità fornitori .....	758
24.7 Operatore al confezionamento prodotti .....	760
24.8 Operatore gestione ordini.....	762
24.9 Quality manager.....	763
24.10 Responsabile progetto di cooperazione internazionale .....	765
24.11 Responsabile reparto produttivo .....	767
24.12 Account (settore comunicazione) .....	769
24.13 Addetto customer care .....	771
24.14 Analista della strategia e dei testi per la comunicazione.....	772
24.15 Analista di business.....	774
24.16 Area team leader per grandi eventi.....	776
24.17 Art Director .....	778
24.18 Comunicatore del welfare territoriale .....	780
24.19 Copy writer.....	782
24.20 Esperto gestione area commerciale .....	784
24.21 Esperto gestione area marketing.....	787
24.22 Esperto gestione area vendite .....	789
24.23 Esperto analisi di mercato.....	791
24.24 Esperto di fund raising .....	793
24.25 Esperto di marketing.....	795
24.26 Esperto pubbliche relazioni.....	797
24.27 Funzionario statistico .....	799
24.28 Grafico pubblicitario .....	801
24.29 Hostess congressuale e fieristica .....	803
24.30 Interprete .....	805
24.31 Media planner .....	806
24.32 Operatore grandi eventi.....	808
24.33 Organizzatore di eventi .....	810
24.34 Producer.....	812
24.35 Product manager.....	814
24.36 Progettista multimediale .....	816
24.37 Responsabile customer care .....	818
24.38 Responsabile della comunicazione interna.....	820
24.39 Responsabile iniziative promozionali.....	822
24.40 Responsabile rete di vendita.....	824

24.41 Responsabile ufficio relazioni con il pubblico .....	826
24.42 Strategic planner .....	828
24.43 Team leader di call center .....	830
24.44 Tecnico di allestimento fieristico .....	832
24.45 Tecnico per la gestione di fiere e congressi .....	834
24.46 Tecnico sistema di gestione grandi eventi .....	836
24.47 Credit manager .....	838
24.48 Esperto controllo di gestione (Controller) .....	840
24.49 Esperto gestione area finanza .....	842
24.50 Internal auditor .....	845
24.51 Operatore di contabilità .....	847
24.52 Operatore di tesoreria .....	849
24.53 Esperto di gestione di cooperative .....	850
24.54 Esperto gestione area amministrativa .....	853
24.55 Operatore ai servizi di sicurezza .....	856
24.56 Operatore alla centrale operativa di vigilanza .....	857
24.57 Operatore d'ufficio .....	858
24.58 Responsabile appalti e offerte .....	860
24.59 Centralinista .....	861
24.60 Coach .....	862
24.61 Esperto gestione area risorse umane .....	864
24.62 Esperto di people raising .....	867
24.63 Esperto risorse umane delle cooperative di inserimento lavorativo .....	869
24.64 Responsabile amministrazione del personale .....	871
24.65 Tecnico amministrazione del personale .....	873
24.66 Tecnico gestione risorse umane .....	875
24.67 Welfare Manager .....	877
24.68 Manager per i processi di internazionalizzazione .....	879
24.69 Disability manager (esperto gestione risorse umane con disabilità) .....	881
24.70 Social media manager .....	883
24.71 Specialista SEM (SEM specialist) .....	885
24.72 Specialista SEO (SEO Specialist) .....	887
24.73 Esperto di compliance normativa e regolamentare (Compliance manager) .....	889
24.74 Diversity Manager .....	891
24.75 Specialista degli scambi internazionali .....	893

24.76 Promotore Legge n. 68/99 .....	896
24.77 Esperto per la transizione digitale della Pubblica Amministrazione.....	898
24.78 Coordinatore punti vendita.....	901
24.79 Pianificatore dell'emergenza .....	903
24.80 Tecnico di informazione ambientale.....	905
24.81 Analista finanziario.....	907
24.82 Comunicatore territoriale .....	909
COMPETENZE INDIPENDENTI .....	911
24.C.1 Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico .....	911
24.C.2 Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di mercato .....	912
24.C.3 Fornire informazioni tramite servizio di call center.....	913
24.C.4 Effettuare il recupero crediti insoluti.....	914
24.C.5 Effettuare la rendicontazione di un progetto finanziato .....	915
24.C.6 Effettuare l'inserimento elettronico di dati.....	916
24.C.7 Effettuare pratiche automobilistiche per conto del cliente/utente .....	917
24.C.8 Effettuare la gestione delle pratiche amministrative .....	918
24.C.9 Predisporre la documentazione per la partecipazione a gare d'appalto.....	919
24.C.10 Effettuare l'ideazione e la stesura di un progetto finanziato .....	920
24.C.11 Effettuare la disinfezione di ambienti chiusi e spazi aperti .....	921
24.C.12 Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro .....	922
24.C.13 Effettuare la gestione sostenibile del processo di produzione e di utilizzo del prodotto/servizio	923
24.C.14 Gestire le attività di social media marketing .....	924
24.C.15 Gestire attività SEO e SEM .....	925
24.C.16 Gestire attività di Lead Generation.....	926
24.C.17 Coordinare team di lavoro applicando strumenti e metodologie dello smart working (lavoro agile)	927
24.C.18 Realizzare la propria attività in modalità smart working sulla base degli obiettivi assegnati e del	928
modello organizzativo aziendale.....	
24.C.19 Gestire la relazione con il cliente .....	929
24.C.20 Gestire attività di comunicazione aziendale.....	930
24.C.21 Gestire le crisi aziendali nei processi di riorganizzazione, cessazione e procedure concorsuali	931
(fallimento e concordato preventivo).....	
24.C.22 Gestire le relazioni sindacali nel contesto aziendale .....	932
24.C.23 Promuovere e monitorare i piani welfare a livello aziendale.....	933
24.C.24 Gestire il processo di vendita on line.....	934

# 1. AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 1.1 GIARDINIERE (ELIMINATO)

Eliminato. Figura normata a livello nazionale.

Per il suddetto standard professionale consultare l'allegato A6 sulle figure regolamentate e abilitanti

## 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

**ADA.01.01.03** - Lavorazioni del terreno per le coltivazioni agricole

**ADA.01.01.04** - Lavori per la semina e/o il trapianto e/o la piantagione in pieno campo e in serra

**ADA.01.01.06** - Lavori di cura colturale agricola in pieno campo e in serra

**ADA.01.01.07** - Raccolta e prima lavorazione dei prodotti di piante erbacee, orticole e legnose

**ADA.01.03.04** - Conduzione dell'allevamento

**ADA.01.03.05** - Raccolta, stoccaggio e prima lavorazione dei prodotti di allevamento a mano e meccanizzata

### 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

ADA.01.01.03 - Lavorazioni del terreno per le coltivazioni agricole

ADA.01.01.07 - Raccolta e prima lavorazione dei prodotti di piante erbacee, orticole e legnose

### 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

Eseguire 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), intervenendo nella gestione tecnica ed economica delle diverse imprese (aziende agrarie, cooperative, imprese vivaistiche, servizi fitosanitari, centri di ricerca e sperimentazione, ecc.).

#### Collocazione organizzativa

Gode di un'ampia autonomia decisionale.

### 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

ADA.01.01.02 - Gestione dei cicli di coltivazione e della produzione in pieno campo e in serra

ADA.01.01.15 - Progettazione e pianificazione degli interventi in un bosco sottoposto ad utilizzazione forestale

### 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

**ADA.01.03.04** (ex ADA.1.245.819) - Conduzione dell'allevamento

**ADA.01.03.05** (ex ADA.1.245.820) - Raccolta, stoccaggio e prima lavorazione dei prodotti di allevamento a mano e meccanizzata

### 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 per conto di Enti di certificazione dei prodotti agricoli.

### 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

ADA.01.01.09 - Certificazione di qualità e tracciabilità dei prodotti agricoli

### 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

ADA.01.01.02 - Gestione dei cicli di coltivazione e della produzione in pieno campo e in serra

ADA.01.03.02 - Programmazione e gestione dell'allevamento

ADA.01.03.09 - Allevamento delle api ed estrazione dei melar

### 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

**ADA.01.04.02** - Programmazione e gestione delle attività di acquacoltura

**ADA.01.04.04** - Conduzione degli impianti per l'allevamento di pesci e di altri prodotti ittici

### 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

ADA.01.01.05 - Lavori per il governo dello sviluppo delle piante (innesto e potatura) in pieno campo e in serra

### 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.

### REFERENZIAMENTI

#### 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

**ADA.01.01.03** - Lavorazioni del terreno per le coltivazioni agricole

**ADA.01.01.04** - Lavori per la semina e/o il trapianto e/o la piantagione in pieno campo e in serra

**ADA.01.01.05** - Lavori per il governo dello sviluppo delle piante (innesto e potatura) in pieno campo e in serra

**ADA.01.01.06** - Lavori di cura culturale agricola in pieno campo e in serra

**ADA.01.01.07** - Raccolta e prima lavorazione dei prodotti di piante erbacee, orticole e legnose

### 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 le 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)

ADA.01.03.04 - Conduzione dell'allevamento

ADA.01.03.05 - Raccolta, stoccaggio e prima lavorazione dei prodotti di allevamento a mano e meccanizzata

### 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

ADA.01.01.21 - Operazioni di taglio e allestimento in un cantiere forestale

ADA.01.01.22 - Concentramento ed esbosco del legname via terra

### 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 - Silvicoltura e altre attività forestali

ADA.01.01.22 - Concentramento ed esbosco del legname via terra

### 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'organo 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

ADA.01.01.26 - Progettazione di aree verdi, parchi e giardini, e pianificazione delle fasi operative

### 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

## 1.15 APICOLTORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'apicoltore è l'operatore che si occupa dell'allevamento di famiglie d'api e della raccolta e confezionamento dei loro prodotti (miele, cera, propoli, pappa reale, polline, veleno, idromele e aceto di miele). È in grado di gestire l'intero processo a partire dall'approntamento degli alveari fino al confezionamento dei prodotti. Presidia pertanto le attività di selezione delle arnie, collocazione a dimora degli alveari, controllo delle condizioni di salute e di igiene delle api, interventi profilattici e terapeutici per le api, estrazione dei melari, smielatura e filtraggio del miele, analisi sensoriali e melissopalinoologiche del miele, confezionamento, etichettatura e stoccaggio dei prodotti, sanificazione degli impianti e delle strutture adibite alle lavorazioni.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'apicoltore è generalmente richiesto per operare nelle piccole e medie imprese nonché in ambito autonomo imprenditoriale nel settore dell'agricoltura e dell'allevamento

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

6123 - Allevatori di api e di bachi da seta

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.4.2.6.0 - Allevatori e operai specializzati degli allevamenti di insetti

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

01.49.30 – Apicoltura

ADA.01.03.09 - Allevamento delle api ed estrazione dei melari

ADA.01.03.10 - Produzione artigianale del miele

### COMPETENZA

Gestire l'allevamento delle api

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Ciclo vitale e riproduttivo delle api  
Classificazioni e caratteristiche delle api  
Normativa in materia di apicoltura  
Organizzazione dell'alveare  
Tecniche di apicoltura: impianto, cura, visite e osservazione di un alveare

#### Abilità

Utilizzare criteri per l'ubicazione e dimensionamento dell'apiario (fonti nettariifere, pollinifere, orientamento e stagione)  
Applicare modalità per la messa a dimora degli alveari  
Utilizzare modalità di osservazione dello sviluppo alveare in funzione del periodo e delle condizioni ambientali  
Applicare tecniche per il popolamento degli alveari e la creazione di nuovi nuclei  
Applicare tecniche per il mantenimento dell'igiene nell'alveare  
Utilizzare tecniche di riconoscimento dell'ape regina  
Utilizzare criteri per la selezione delle api migliori

## COMPETENZA

Effettuare interventi profilattici e terapeutici per le api

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Cause di moria e spopolamento degli alveari  
Normativa sugli interventi profilattici e terapeutici per il contenimento delle malattie delle api  
Ciclo vitale e riproduttivo delle api  
Nozioni pratiche sulle malattie delle api  
Procedure e tempi per effettuare interventi profilattici e terapeutici  
Tipologie di prodotti da utilizzare (di sintesi e di origine naturale)

### Abilità

Utilizzare criteri per riconoscere le patologie delle api  
Applicare tecniche di profilassi e terapia per le api  
Applicare procedure di somministrazione dei prodotti profilattici e terapeutici nel rispetto dei tempi di residuo e di smielatura

## COMPETENZA

Effettuare l'analisi, l'estrazione e la lavorazione del miele e dei prodotti di apicoltura

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Tecniche di assaggio e degustazione del miele  
Caratteristiche fisiche, chimico, biologiche organolettiche delle diverse varietà di miele  
Metodologie di analisi sensoriale del miele  
Aspetti igienico-sanitari dell'alveare  
Attrezzature e strumenti per la lavorazione di miele e prodotti di apicoltura  
Disciplinari di produzione della denominazione di origine protetta del prodotto miele  
Fasi di produzione del miele  
Normative in materia di produzione del miele e prodotti di apicoltura  
Principi della cristallizzazione del miele  
Rischi chimici e biologici nella produzione del miele

### Abilità

Applicare tecniche di estrazione e stoccaggio dei melari  
Applicare tecniche di analisi visiva, olfattiva e gustativa del miele  
Applicare tecniche di verifica delle caratteristiche fisiche, chimico-biologiche ed organolettiche del miele e dei prodotti di apicoltura  
Applicare tecniche di conteggio e identificazione dei pollini  
Applicare tecniche per la verifica di unifloralità  
Utilizzare tecniche e strumenti di estrazione del miele (soffiatore, apiscampi)  
Applicare tecniche manuali o meccaniche per la disopercolatura, la smelatura, la maturazione, il filtraggio, la schiumatura del miele  
Applicare i disciplinari di qualità per la produzione del miele

## COMPETENZA

Effettuare il confezionamento dei prodotti derivati da apicoltura e la sanificazione di impianti e strutture

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Modalità di funzionamento dei macchinari per imbottigliamento, invasettamento, riempimento ed etichettatura dei prodotti di apicoltura  
Normative sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati  
Tipologie e caratteristiche dei materiali utilizzati per il confezionamento (vetro, plastica, pet, tetrapak, ecc.)  
Norme di igiene (HACCP)  
Requisiti igienico-sanitari degli ambienti di produzione e stoccaggio di prodotti alimentari  
Procedure di sanificazione degli impianti

### Abilità

Utilizzare le macchine per imbottigliamento, invasettamento, riempimento ed etichettatura dei prodotti di apicoltura  
Utilizzare gli impianti cpi (cleaning in place) di trattamento e lavaggio automatico  
Applicare le procedure di sanificazione previste nelle produzioni alimentari  
Applicare tecniche per la valutazione dell'efficacia delle procedure di sanificazione

## 1.16 OPERATORE DI MASCALCIA (MANISCALCO)

### DESCRIZIONE PROFILO

L'operatore di mascalcia è un profilo professionale dedicato alle attività indirizzate ai bisogni primari degli equidi sportivi e di allevamento in un contesto che riguarda la tutela del benessere del piede e, attraverso lo stesso, di tutto l'organismo dell'equide in ambito residenziale e domiciliare, garantendo la sicurezza dell'animale.

L'operatore di mascalcia per professione realizza autonomamente il pareggio e l'igiene del piede e, se necessario, il ferro da applicare all'equide che necessita di ferratura. L'operatore di mascalcia è in grado di valutare eventuali anomalie dello zoccolo, difetti di appiombamento degli arti, difetti di andatura e di atteggiamento, limitatamente a quanto connesso al piede. Ha una buona conoscenza delle caratteristiche dei materiali da utilizzare (carbone, ferro, alluminio, rame, chiodi, attrezzi necessari alla forgiatura - rifinitura - applicazione del ferro), della normativa inerente la prevenzione dei rischi in ambienti di lavoro. E' in possesso di conoscenze specifiche sul maneggiamento dell'equide in relazione all'etologia di specie; ha acquisito le conoscenze necessarie sulla anatomia e fisiologia del piede dell'equide, sulla podologia equide sulla zoognostica, sulla mascalcia teorica e pratica. E' in grado di realizzare ferrature normali e correttive per equidi da sella, da allevamento, da concorso e per turismo equestre, nel rispetto delle condizioni di benessere animale. L'operatore di mascalcia svolge prevalentemente l'attività da libero professionista, quindi promuove e gestisce la propria attività, sviluppando tecniche di promozione e marketing del proprio lavoro, gestendo e compilando i documenti di trasporto dell'animale, fiscali e amministrativi tipici di un professionista del settore.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di associazioni sportive, centri ippici, di scuderie e allevamenti di equidi, promuove e gestisce amministrativamente la propria attività lavorativa

#### Collocazione organizzativa

Lavora in autonomia ed in collaborazione con altri operatori professionali della filiera ippica e dell'allevamento preposti alla assistenza sanitaria e non (Veterinari, Cavalieri, Artieri, Allevatori). Si rapporta con gli organismi amministrativi e tecnici che sovrintendono alle attività di gestione degli equidi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione internazionale delle professioni ISCO

612 Allevatori ed operai qualificati nell'allevamento del bestiame ed assimilati

#### Classificazione delle professioni ISTAT

6.4.2.1.0 Allevatori e operai specializzati degli allevamenti di bovini ed equini

#### Classificazione Nazionale delle Attività Economiche ATECO

01.62.01 – Attività dei Maniscalchi

ADA.01.03.03 - Prevenzione e cura sanitaria degli animali da allevamento

### COMPETENZA

Effettuare le pratiche di pareggio e ferratura degli equidi d'allevamento e sportivi.

#### Livello EQF:3

#### Conoscenze

Elementi di metallurgia  
Attrezzi e utensili per la lavorazione del ferro  
Normative per la tutela del Benessere animale  
Tecniche di controllo benessere animale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.  
Normativa di sicurezza del trasporto e utilizzo degli strumenti

#### Abilità

Applicare tecniche per la forgiatura del ferro  
Applicare tecniche di ferratura e sferratura  
Applicare tecniche per l'utilizzo di utensili e attrezzi per la posa del ferro  
Applicare tecniche di primo soccorso sull'equide  
Applicare tecniche di controllo dello stato di benessere del

---

di lavoro Razze equidi Biomeccanica e fisiologia del piede Elementi di primo soccorso dell'arto distale Codice Etico dell'attività professionale	piede dell'equide prima e dopo l'intervento Applicare tecniche di contenimento dell'equide Applicare tecniche di somministrazione dei farmaci e ferratura correttiva sull'equide Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro Applicare norme, disposizioni e procedure di sicurezza sul trasporto dell'equide e degli strumenti di lavoro adeguati
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## COMPETENZA

Effettuare le pratiche amministrative di gestione dell'attività di mascaicia

### Livello EQF:3

#### Conoscenze

Normativa in materia di protezione degli animali  
Elementi di normativa fiscale ed amministrativa  
Elementi di marketing  
Tecniche di comunicazione  
Principali documenti e registrazioni sanitarie  
Terminologia tecnica di settore in lingua inglese

#### Abilità

Applicare procedure per la gestione degli adempimenti fiscali  
Applicare procedure contabili: fatture, ricevute e documenti di trasporto  
Applicare tecniche di marketing operativo  
Applicare tecniche promozionali  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare procedure di compilazione e controllo documenti sanitari  
Utilizzare i termini tecnici in lingua inglese

## 1.17 ARBORICOLTORE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'Arboricoltore si prende cura del patrimonio arboreo in ambiti non forestali (parchi, giardini, verde funzionale in contesti urbani e periurbani), al fine di preservare, abbellire e migliorare l'ambiente e conseguentemente la qualità di vita delle persone che vivono e lavorano in questi luoghi. Si occupa come tecnico delle diverse fasi operative dell'attività necessarie alla realizzazione e manutenzione delle aree verdi: scelta della specie e messa a dimora; piano di cura e controllo dello stato di salute, gestione e organizzazione dei cantieri di realizzazione e manutenzione delle aree verdi.

Deve saper svolgere le attività sia in autonomia sia in collaborazione con le altre figure professionali del settore (agronomi, architetti paesaggisti, tecnici progettisti di spazi verdi), nel rispetto delle norme di sicurezza, utilizzando correttamente le attrezzature ed attuando le tecniche specifiche di lavoro per poter avere accesso alle chiome degli alberi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'Arboricoltore può svolgere la propria attività professionale in diverse tipologie di aziende e/o enti pubblici che si occupano della gestione del verde. La sua attività si svolge prevalentemente all'aperto (parchi, giardini, aree piantumate in ambiente urbano, ad esclusione delle aree forestali/boschive). In ogni caso queste attività sono svolte nel rispetto delle norme generali e specifiche su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### Collocazione organizzativa

Ha un ruolo sia organizzativo che esecutivo, sulla base di una progettazione di interventi preventivamente definita. Opera sia in autonomia che in squadra; può assumere ruoli di responsabilità all'interno dei cantieri di realizzazione o manutenzione di aree verdi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

##### 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

6.4.1.3.1 - Agricoltori e operai agricoli specializzati di giardini e vivai, di coltivazioni di fiori e piante ornamentali.

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

81.30.00 - Cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole)

### COMPETENZA

Organizzare e gestire il cantiere di lavoro per interventi di arboricoltura.

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Normativa in materia della salute e sicurezza  
Organizzazione del cantiere  
Tecniche di evacuazione e salvataggio  
Normative per lo smaltimento e riciclo dei residui vegetali

##### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare tecniche di evacuazione e salvataggio  
Applicare procedure di primo soccorso  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare modalità di gestione dei residui vegetali per lo smaltimento

## COMPETENZA

Effettuare le operazioni di impianto cura e gestione degli alberi.

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Principi di agronomia generale e speciale  
Botanica generale  
Botanica sistematica  
Arboricoltura e coltivazioni arboree  
Tecniche di consolidamento di alberi  
Principi di fisiologia vegetale  
Elementi di fitopatologia  
Principi di allelopatia  
Principi di difesa integrata delle piante

#### Abilità

Applicare tecniche di selezione delle essenze per impianti arborei  
Applicare tecniche di analisi visiva di valutazione della stabilità dell'albero  
Applicare tecniche di consolidamento di alberi  
Applicare trattamenti fitosanitari su alberi  
Applicare tecniche di difesa integrata delle piante  
Applicare tecniche di coltivazione, messa a dimora e trapianti

## COMPETENZA

Effettuare le operazioni di potatura di alberi e movimentazione in chioma

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Botanica generale  
Botanica sistematica  
Arboricoltura e coltivazioni arboree  
Principi di fisiologia vegetale  
Normativa in materia della salute e sicurezza per lavori in quota  
Elementi tecnici delle Piattaforme di Lavoro Elevabili (PLE)  
Tecniche operative dei lavori su fune su alberi

#### Abilità

Applicare tecniche di potatura  
Utilizzare attrezzi per potatura  
Applicare corrette tecniche di salita, discesa e movimentazione in pianta  
Applicare tecniche di potatura in quota su alberi  
Applicare pratiche operative di utilizzo delle Piattaforme di Lavoro Elevabili (PLE)  
Applicare tecniche di abbattimento controllato delle piante

## 1.18 ESPERTO IN ORTI E GIARDINI DEL BENESSERE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il profilo dell'esperto in orti e giardini del benessere interviene nel processo di miglioramento della qualità della vita attraverso attività legate all'orto e al giardinaggio specifiche e individualizzate in base alla tipologia del singolo utente (soggetti con fragilità o disabilità fisiche e psichiche ma anche bambini, border line, anziani).

Si occupa della progettazione e della cura di spazi verdi in cui svolgere le attività laboratoriali programmate per ciascun utente a seconda della peculiarità e della gravità dell'handicap; condivide gli obiettivi e svolge la propria attività nel pieno rispetto delle indicazioni fornite dalle figure professionali che hanno in carico i soggetti per valutare congiuntamente obiettivi, criticità e successi raggiunti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'esperto in orti e giardini del benessere intercetta i diversi contesti di vita (familiari e/o assistenziali) degli utenti che supporta e può svolgere la propria attività sia come professionista/consulente, sia come dipendente di enti, cooperative sociali, centri anziani, CPS, ospedali, sistema scolastico e tutte le strutture destinate ad accogliere e assistere persone con disagio o disabilità temporanea o permanente

#### Collocazione organizzativa

Ha un ruolo sia organizzativo che esecutivo, seguendo le direttive stabilite delle figure professionali di riferimento che si occupano del soggetto, sulla base di una progettazione di interventi preventivamente concordata. Opera in autonomia o in squadra, con utenti singoli o gruppi; assume un ruolo di responsabilità nell'ambito degli spazi laboratoriali che progetta e gestisce.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### 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

3.2.2.1 - Tecnici agronomi e forestali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

81.30 Cura e manutenzione del paesaggio

**ADA.01.01.26** - Progettazione di aree verdi, parchi e giardini, e pianificazione delle fasi operative

**ADA.19.02.03** - Servizio di sensibilizzazione e prevenzione sui potenziali rischi sociali

### COMPETENZA

Effettuare la progettazione di orto-giardini in ambiente protetto per il miglioramento e il mantenimento della qualità della vita

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di Agronomia generale  
Elementi di Botanica  
Elementi di Orticoltura  
Elementi di Manutenzione del verde pubblici e privati  
Elementi di progettazione di spazi verdi pubblici e privati  
Elementi di progettazione attività in ambiente protetto  
Elementi di zoologia legati alla piccola fauna degli orti e dei giardini

#### Abilità

Applicare tecniche di preparazione del terreno, concimazione e semina  
Applicare le tecniche di realizzazione e raccolta di produzioni orticole cicliche  
Utilizzare attrezzi agricoli  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare tecniche per progettare semplici elaborati per la realizzazione di spazi di orto-giardino in ambiente protetto

## COMPETENZA

Gestire le attività di orto-giardino per lo sviluppo personale, il miglioramento dell'equilibrio psico-fisico e l'evoluzione dell'interazione sociale di persone con disagio e fragilità

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Tecniche di comunicazione efficace  
Elementi di normativa in materia socioassistenziale  
Principi di costruzione di un progetto individualizzato e  
Tecniche di monitoraggio di percorsi individualizzati  
Caratteristiche psico- fisiche dei potenziali utenti  
Elementi di educazione alla salute  
Tecniche di sviluppo della motivazione

### Abilità

Applicare metodi di gestione delle attività in base alla peculiarità dell'utenza  
Applicare tecniche di accoglienza dell'utente  
Applicare tecniche della relazione d'aiuto  
Applicare le normative di sicurezza  
Applicare le tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche di rilevazione dei segnali di disagio

## Competenza

Gestire le relazioni con gli utenti e le altre figure professionali di riferimento

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo  
Tecniche di ascolto attivo;  
Tecniche di sviluppo della motivazione  
Tecniche di comunicazione efficace

### Abilità

Applicare tecniche di comunicazione (verbale e non verbale)  
Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo e  
Applicare tecniche di collaborazione in equipe  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di riconoscimento dei segnali di disagio  
Applicare tecniche di supporto alla motivazione

## COMPETENZE INDIPENDENTI

### 1.C.1 ESEGUIRE ATTIVITÀ BASE DI GIARDINAGGIO

#### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La regolamentazione a livello nazionale dello standard professionale e formativo del manutentore del verde rende necessaria una competenza di base che è necessario sia posseduta dai componenti la squadra di lavoro che eseguendo le direttive del titolare d'impresa o del preposto, svolgono attività manuale.

La presente competenza indipendente consente pertanto di delineare conoscenze e abilità minime legate a questa attività esecutiva.

**ADA.01.01.28** – Cura e manutenzione di aree verdi, parchi e giardini

#### COMPETENZA

Eseguire attività base di giardinaggio

#### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Normativa sulla sicurezza  
Elementi di Botanica Generale  
Elementi di coltivazione arboree, arbustive ed erbacee  
Elementi di manutenzione del verde  
Elementi di Agronomia Generale  
Elementi di Meccanica

##### Abilità

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare tecniche di pulizia aree verdi  
Applicare tecniche di taglio e di sfoltimento del verde  
Applicare tecniche di diserbo"  
Applicare tecniche di lotta meccanica alle infestanti  
Applicare tecniche di lavorazione e di preparazione del terreno  
Applicare tecniche di semina  
Applicare tecniche di concimazione  
Utilizzare macchinari per il taglio ed il mantenimento del tappeto erboso  
Utilizzare strumenti manuali ed a motore per la manutenzione ordinaria di aree verdi  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria di strumenti per la cura di aree verdi  
Applicare tecniche di pratiche irrigue  
Applicare tecniche di corretto smaltimento dei materiali di risulta

## 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

ADA.02.02.06 - Produzione artigianale di prodotti di panetteria

#### 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 cilindatrice-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 pasticceri

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.5.1.3 - Pasticceri, gelatai e conservieri artigianali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

1071 - Produzione di pane; prodotti di pasticceria freschi

ADA.02.02.05 - Produzione artigianale di prodotti di pasticceria

### 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

ADA.02.01.01 - Analisi e controllo delle materie prime, dei semilavorati e dei prodotti alimentari

ADA.02.01.04 - Organizzazione e gestione del processo produttivo

ADA.02.01.05 - Gestione della qualità dei processi e prodotti alimentari

### 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 alimentari  
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

ADA.02.01.08 - Confezionamento ed etichettatura

### 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)

**ADA.02.04.01** - Produzione di nettari, succhi e confetture

**ADA.02.04.02** - Produzione di conserve vegetali

**ADA.02.04.03** - Produzione prodotti di IV Gamma

### 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, attraverso 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

ADA.02.04.05 - Produzione di zucchero di canna e di barbabietola

### 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

ADA.02.02.02 - Produzione industriale di pasticceria e prodotti dolci da forno

### 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

#### Abilità

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare procedure di controllo impianti e macchinari

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

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

ADA.02.03.01 - Produzione di latte alimentare

ADA.02.03.04 - Produzione di panna e burro

### 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

ADA.02.03.06 - Produzione di gelati

### 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)

ADA.02.05.01 - Macellazione e prima lavorazione della carne

### 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 carnei: tagli, cottura, spillatura, ecc.  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare macchinari per trasformazione e conservazione prodotti a base di carne: celle frigorifere, isoterme, 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

**ADA.02.03.02** - Produzione di formaggi freschi e molli

**ADA.02.03.03** - Produzione di formaggi stagionati

### 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 dissossamento, 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)

**ADA.02.05.01** - Macellazione e prima lavorazione della carne

**ADA.02.05.02** - Produzione di insaccati crudi fermentati e non fermentati e cotti

**ADA.02.05.03** - Produzione di pezzi interi di salumeria crudi stagionati e cotti

### 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 mondatura 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

ADA.02.02.05 - Produzione artigianale di prodotti di pasticceria

### 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

ADA.02.06.01 - Produzione di vino

### 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 MANOALE 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

**ADA.02.01.08** - Confezionamento ed etichettatura

### 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

ADA.02.01.02 - Progettazione alimentare

ADA.02.01.03 - Esecuzione di esami organolettici e classificazione del prodotto alimentare

### 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 analisi rapide 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

ADA.02.06.02 - Produzione di 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

## 2.18 TORREFATTORE ARTIGIANO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il torrefattore artigiano si occupa del caffè a partire dalla scelta delle origini e valutazione dei campioni di caffè verde, all'acquisto, alla gestione della sua movimentazione, alla identificazione del miglior profilo di tostatura, sino alla valutazione del prodotto finito. Identifica e implementa profili di produzione atti ad ottimizzare la resa in tazza del caffè in funzione del suo utilizzo specifico. Effettua piccole manutenzioni ordinarie ed esegue controlli analitici di routine. Gestisce e controlla le fasi del processo attraverso l'esecuzione di analisi e la gestione dei sistemi informatici delle macchine tostatrici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il torrefattore artigiano opera di norma in realtà medio piccole e si occupa della gestione dell'intero processo produttivo

#### Collocazione organizzativa

Opera di solito con un discreto grado di autonomia cercando di proporre soluzioni tecniche e merceologiche legate alle richieste del mercato

#### Modalità di esercizio del lavoro

Il lavoro del torrefattore artigiano prevede conoscenze multidisciplinari e mobilità all'interno dell'azienda

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

751 – Operai specializzati delle lavorazioni alimentari ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

10.83.01 Lavorazione del caffè

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

10.83.01 Lavorazione del caffè

ADA.02.04.04 - Produzione di caffè

### COMPETENZA

Effettuare la valutazione di qualità del caffè verde nelle fasi di acquisto

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di Botanica  
Elementi di Chimica e Fisica  
Elementi di Agrotecnica  
Elementi di Merceologia  
Elementi di Marketing  
Criteri di Qualità secondo coffee standards nazionali e internazionali  
Flavor Wheel of Coffee (World Coffee Research Sensory Lexicon)  
Good Hygiene Practices (Standards International Coffee Organization)  
Tecniche di Cupping  
Criteri di identificazione, immagazzinamento e movimentazione merci e prodotti  
Tecniche di approvvigionamento prodotti

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi sul Caffè Verde  
Applicare tecniche di analisi sensoriali  
Applicare tecniche per l'identificazione e la valutazione dei campioni  
Applicare tecniche per cogliere le differenze tra varietà di Arabica e di Robusta  
Applicare tecniche di movimentazione del caffè verde  
Utilizzare tecniche per analizzare il prezzo di acquisto e valutare i termini contrattuali  
Applicare procedure per l'approvvigionamento

## COMPETENZA

Gestire gli impianti di tostatura ed effettuare la tostatura del caffè verde

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di termodinamica – I processi termici  
Elementi di meccanica  
Elementi di analisi statistica  
Criteri per la valutazione dei risultati – Standards nazionali e internazionali  
Monitoraggio e rettifica dei parametri di processo  
Processi di ossidazione ed invecchiamento dei prodotti  
Funzionamento di un Colorimetro. Scale di riferimento  
Tipologie di macchine tostatrici  
Good Hygiene Practices (Standards International Coffee Organization)  
Difetti di tostatura  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

#### Abilità

Applicare le procedure di gestione dei processi di stoccaggio e movimentazione delle materie prime e dei prodotti finiti  
Applicare tecniche per definire ed analizzare un profilo di tostatura temperatura/tempo ( $t^{\circ}/t'$ ) in funzione della resa aromatica desiderata  
Applicare tecniche per gestire e controllare il processo di tostatura del caffè verde  
Utilizzare tecniche di macinazione e confezionamento  
Applicare metodi analitici al prodotto in lavorazione  
Utilizzare tecniche per valutare il corretto funzionamento di una macchina tostatrice  
Applicare tecniche per eseguire la manutenzione ordinaria delle macchine

## COMPETENZA

Effettuare la valutazione dei risultati del caffè in tazza

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di Merceologia  
Elementi di Botanica  
Metodi di estrazione  
Tecnica di valutazione del caffè estratto  
Flavor Wheel of Coffee (World Coffee Research Sensory Lexicon)  
Elementi di statistica  
Elementi di marketing  
Principi base dei processi termici  
Classificazione delle principali tipologie di macchine da espresso e macina-café  
Elementi di igiene degli alimenti  
Caratteristiche del latte in relazione all'uso in caffetteria

#### Abilità

Applicare tecniche per riconoscere le principali caratteristiche dei caffè in funzione della provenienza  
Applicare tecniche di valutazione dell'aroma del caffè in tazza in funzione della lavorazione dell'origine  
Applicare tecniche per valutare il grado di tostatura del caffè  
Applicare tecniche per la macinatura del caffè  
Utilizzare tecniche per progettare ricette per caffè espresso e/o altro tipo di estrazione  
Utilizzare la corretta acqua in funzione del risultato atteso  
Utilizzare tecniche per effettuare la pulizia delle attrezzature  
Applicare tecniche per effettuare le principali analisi su acqua e caffè estratto  
Utilizzare il rifrattometro (TDS) per la valutazione del grado di estrazione del caffè  
Utilizzare tecniche per effettuare un corretto Cupping  
Utilizzare tecniche per analizzare e valutare la resa in tazza del prodotto finito

### **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

ADA.07.03.05 - Lavorazioni artigianali di pietre e marmi

#### 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

ADA.06.02.02 - Analisi di laboratorio su prodotti chimici di base

ADA.06.02.06 - Conduzione di impianti chimica di base

#### 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

ADA.06.02.02 - Analisi di laboratorio su prodotti chimici di base

ADA.06.02.05 - Messa in opera degli impianti di produzione chimica di base e della relativa strumentazione di controllo

ADA.06.02.06 - Conduzione di impianti chimica di base

### 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 manifatturiera

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.5.3 - Tecnici della produzione manifatturiera

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

20 - Fabbricazione di prodotti chimici

ADA.06.02.02 - Analisi di laboratorio su prodotti chimici di base

### 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. Predispose 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

ADA.06.03.01 - Gestione dei processi di quality assurance e farmacovigilanza

### 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

ADA.24.03.08 - Gestione e organizzazione della sicurezza ambientale

### 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

ADA.06.03.01 - Gestione dei processi di quality assurance e farmacovigilanza

ADA.06.03.02 - Ricerca di nuovi principi attivi e sviluppo di nuovi farmaci

### 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

**ADA.06.04.04** - Attrezzaggio macchinari per la produzione di articoli in gomma e materie plastiche

**ADA.06.04.05** - Lavorazione di materie plastiche e gomma

### 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  
Presse 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

ADA.06.03.02 - Ricerca di nuovi principi attivi e sviluppo di nuovi farmaci

### 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

Eseguire 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 immunostologiche  
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 medici sperimentatori, con i CRA e con i data manager.

### REFERENZIAZIONI

#### 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

ADA.06.03.02 - Ricerca di nuovi principi attivi e sviluppo di nuovi farmaci

### 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

ADA.08.02.03 - Preparazione degli impasti per prodotti ceramici

ADA.08.02.04 - Formatura con tecniche industriali per prodotti ceramici

ADA.08.02.05 - Lavorazioni con tecniche industriali dei semilavorati ceramici

#### 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

ADA.08.03.02 - Predisposizione delle miscele per la produzione di leganti edili (cemento, calce, gesso, calcestruzzo)

### 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

ADA.08.03.02 - Predisposizione delle miscele per la produzione di leganti edili (cemento, calce, gesso, calcestruzzo)

### COMPETENZA

Condurre impianti per 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

ADA.06.02.03 - Industrializzazione produzioni chimica di base

### 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

## 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

ADA.10.02.02 - Sviluppo del disegno tecnico e del prototipo del prodotto

#### 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

**ADA.10.01.03** - Lavorazione di minerali e rottami per la produzione di metalli ferrosi (ghisa, acciaio, ferroleghie)

**ADA.10.01.04** - Movimentazione delle cariche tramite gru di grossa portata

### 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

**ADA.10.02.11** - Cablaggio degli impianti elettrici/elettronici e fluidici

**ADA.10.02.13** - Manutenzione e riparazione di macchine e impianti

**ADA.10.02.14** - Installazione presso il cliente, messa in servizio e collaudo

**ADA.10.04.05** - Installazione/manutenzione di impianti elettrici civili e del terziario

### 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

ADA.10.02.10 - Assemblaggio e montaggio di componenti meccaniche

ADA.10.02.13 - Manutenzione e riparazione di macchine e impianti

ADA.10.02.14 - Installazione presso il cliente, messa in servizio e collaudo

### 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

ADA.10.02.01 - Progettazione dell'impianto e/o del prodotto

### 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

ADA.10.01.07 - Trattamenti elettrochimici dei metalli (elettrolucidazione, elettrozincatura, raffinazione elettrolitica, lisciviazione, ecc.)

ADA.10.02.08 - Finitura dei componenti metallici

### 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

ADA.10.02.05 - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine utensili automatizzate

### 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

ADA.10.02.04 - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine tradizionali

### 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

ADA.10.02.05 - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine utensili automatizzate

### 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

**ADA.10.02.06** - Giunzione rigida (saldatura, rivettatura e incollaggio) delle componenti meccaniche

### 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 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

ADA.10.12.01 - Costruzione/riparazione 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 elettrocater, 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'elettrocater (rendere porosa)
- stampaggio di alcune parti dell'elettrocater in materiale silconico
- assemblaggio tramite incollaggio con adesivo silconico biomedicale e/o dilatazione con solvente.

Il prodotto finale è l'elettrocater 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

ADA.10.02.10 - Assemblaggio e montaggio di componenti meccaniche

ADA.10.02.11 - Cablaggio degli impianti elettrici/elettronici e fluidici

### COMPETENZA

Effettuare l'assemblaggio dell'elettrocater

#### 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 colaggio 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 – Orafi, gioiellieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

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

ADA.10.10.04 - Progettazione e realizzazione del manufatto orafico

### 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 – Orafi, gioiellieri e professioni assimilate

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

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

**ADA.10.10.04** - Progettazione e realizzazione del manufatto orafico

**ADA.10.10.05** - Incassatura/incastonatura di materiali gemmologici

### 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

ADA.10.10.04 - Progettazione e realizzazione del manufatto orafa

### 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 rifinitura

### 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 prezzatura 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

ADA.10.02.03 - Ingegnerizzazione e programmazione della produzione

### 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  
Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione meccanica  
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 e IATS  
Procedure di controllo qualità  
Tecniche di misura degli scostamenti  
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 e IATS  
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 (ELIMINATO)

Eliminato. Figura normata a livello nazionale.

**Per il suddetto standard professionale consultare l'allegato A6 sulle figure regolamentate e abilitanti**

## 6.18 GOMMISTA INSTALLATORE (ELIMINATO)

Eliminato. Figura normata a livello nazionale.

**Per il suddetto standard professionale consultare l'allegato A6 sulle figure regolamentate e abilitanti**

## 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

ADA.10.10.06 - Riparazione di orologi

### 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 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

ADA.10.02.13 - Manutenzione e riparazione di macchine e impianti

ADA.10.02.14 - Installazione presso il cliente, messa in servizio e collaudo

### 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 - Carpenteri 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

**ADA.10.07.05** - Produzione del manufatto in vetroresina e assemblaggio di scafo, coperta e sovrastrutture

**ADA.10.07.06** - Manutenzione e riparazione ordinaria dello scafo in vetroresina

**ADA.10.07.07** - Costruzione delle diverse componenti dell'imbarcazione con lo scafo in legno

**ADA.10.07.08** - Manutenzione e riparazione dello scafo in legno

**ADA.10.07.09** - Fabbricazione e montaggio di imbarcazioni con scafo in metallo

**ADA.10.07.10** - Manutenzione e riparazione dello scafo in metallo

**ADA.10.07.12** - Verniciatura, resinatura e rifinitura di imbarcazioni da diporto

### 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

**ADA.10.02.04** - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine tradizionali

**ADA.10.02.10** - Assemblaggio e montaggio di componenti meccaniche

**ADA.10.02.13** - Manutenzione e riparazione di macchine e impianti

### 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

**ADA.10.05.07** - Assemblaggio e montaggio delle componenti strutturali e meccaniche di veicoli aerei

**ADA.10.05.08** - Assemblaggio e montaggio delle componenti meccaniche, elettriche ed elettroniche di veicoli aerospaziali (satelliti, sonde, radar, siluri ecc.)

### 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)

## 6.24 INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI A FLUIDI TERMOPORTANTI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore e manutentore di impianti a fluidi termoportanti interviene, a livello esecutivo, nelle attività legate ai processi di installazione e gestione dell'impiantistica termica con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla posa in opera di impianti termici, idraulici, di condizionamento, di apparecchiature idrosanitarie e apparecchiature alimentari, di refrigerazione con competenze nell'installazione, nel collaudo, manutenzione e riparazione degli impianti stessi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in imprese di varia dimensione e appartenenti a settori diversi, che si avvalgono di tecnologie di impianti termici, idraulici, di condizionamento, di apparecchiature idrosanitarie e apparecchiature alimentari, di refrigerazione.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento, normalmente, al Responsabile Tecnico

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7127 condizionamento e refrigerazione meccanica

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.3.5 - Meccanici e montatori di apparecchi industriali termici, idraulici e di condizionamento

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

43.22.1. Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione

**ADA.10.04.09** - Installazione/manutenzione di impianti civili idrotermosanitari e sistemi di scarico

### COMPETENZA

Effettuare la posa in opera degli impianti termoidraulici

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica e frigorifera  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di disegno tecnico  
Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi  
Tecniche e strumenti di controllo e collaudo di impianti a fluidi termoportanti  
Elementi di impiantistica civile e industriale  
Unità di montaggio, misura e collaudo  
Norme sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

#### Abilità

Applicare tecniche di saldatura e saldobrasatura di metalli e leghe  
Applicare procedure e metodiche di collaudo delle diverse componenti degli impianti con fluidi termoportanti installati  
Utilizzare tecniche di ripristino degli impianti in caso di malfunzionamento  
Applicare metodiche di reportistica tecnica a supporto per la stesura delle dichiarazioni di conformità

## COMPETENZA

Effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, necessari per il rilascio della documentazione di legge per mantenere gli impianti in condizioni di sicurezza e efficienza in esercizio

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Principi di funzionamento impianti di refrigerazione e pompe di calore  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di impiantistica meccanica, termodinamica, oleodinamica  
Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi  
Elementi di impiantistica civile e industriale  
Tecniche e strumenti di controllo e di diagnostica  
Unità di montaggio, misura e collaudo  
Norme tecniche per la salvaguardia dell'ambiente  
Norme sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

#### Abilità

Applicare procedure e metodiche per la verifica del corretto funzionamento delle diverse componenti degli impianti a fluidi termoportanti  
Applicare tecniche per la verifica del funzionamento dell'impianto  
Utilizzare strumenti di controllo e di diagnostica  
Individuare eventuali anomalie e relative modalità di soluzione  
Applicare procedure e metodiche per effettuare gli interventi di ripristino funzionale  
Applicare metodiche di reportistica tecnica per il rilascio della documentazione di legge  
Applicare tecniche e procedure per lo smaltimento dei rifiuti

## COMPETENZA

Effettuare l'installazione e manutenzione di impianti frigoriferi ed in pompa di calore

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di termodinamica  
Elementi di analisi entalpia ed entropia  
Elementi del disegno tecnico  
Schemi frigoriferi e terminologia tecnica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di elettronica e programmazione  
Elementi di impiantistica civile e industriale  
Elementi di funzionamento degli impianti di refrigerazione e pompe di calore  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori  
Norme per l'installazione e per la messa in sicurezza degli impianti di refrigerazione  
Norme tecniche per la salvaguardia dell'ambiente e verifica dell'efficienza dell'impianto

#### Abilità

Applicare tecniche per la verifica del funzionamento dell'impianto  
Applicare tecniche di assemblaggio e montaggio degli impianti frigoriferi  
Applicare tecniche per il dimensionamento dell'impianto  
Applicare tecniche di diagnosi e regolazione delle apparecchiature  
Applicare tecniche per la ricarica del sistema refrigerante  
Applicare procedure per la programmazione dei controlli parametrici e dei PLC di controllo dell'impianto  
Applicare tecniche e procedure per lo smaltimento dei rifiuti  
Applicare tecniche di saldatura e saldobrasatura di metalli e leghe

## 6.25 MANUTENTORE PRESIDI ANTINCENDIO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il manutentore dei presidi antincendio esegue il controllo di funzionalità e il mantenimento in efficienza attraverso manutenzione ordinaria e straordinaria di chiusure tagliafuoco, estintori d'incendio e sistemi equipaggiati, al fine di assicurarne il corretto funzionamento in ottemperanza alle leggi che regolamentano il settore della Prevenzione Incendi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di una organizzazione strutturata ed organizzata in termini di risorse, infrastrutture, processi e mezzi per effettuare servizi di manutenzioni ordinarie e straordinarie su estintori d'incendio, sistemi equipaggiati e chiusure tagliafuoco.

#### Collocazione organizzativa

L'attività può essere svolta sia all'interno che all'esterno (gallerie, stazioni, ecc). Il manutentore dei presidi antincendio collabora con il responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione dell'organizzazione presso la quale viene svolta la manutenzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 3

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7549 Artigiani e operai specializzati non classificati altrove

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.3 Meccanici artigianali, montatori, riparatori e manutentori di macchine fisse e mobili

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

33.12.55 Riparazione e manutenzione degli estintori (inclusa la ricarica)

33.12.59 Riparazione e manutenzione di altre macchine di impiego generale NCA

**ADA.10.04.08** - Installazione/manutenzione di impianti speciali per la sicurezza (antintrusione, antincendio, video sorveglianza, controllo accessi) e per il cablaggio strutturato

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria di chiusure tagliafuoco

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di circuiti elettrici ed elettromeccanici  
Elementi di fisica  
Elementi di disegno tecnico  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Strumenti di misura e controllo  
Tipologie di chiusure tagliafuoco  
Principi di funzionamento delle chiusure tagliafuoco  
Metodologie per l'individuazione dei malfunzionamenti delle chiusure tagliafuoco  
Tecniche di intervento/sostituzione delle chiusure tagliafuoco  
Normativa di settore  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività pubblici e privati  
Normativa UNI EN ISO

#### Abilità

Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare strumenti di misurazione per gli impianti idraulici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica  
Leggere i disegni tecnici  
Applicare tecniche per il controllo di eventuali anomalie di funzionamento  
Applicare tecniche per la risoluzione di eventuali anomalie di funzionamento  
Applicare tecniche di montaggio e smontaggio di componenti (accessori/ricambi)  
Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati  
Utilizzare dispositivi di protezione individuale (DPI)  
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria di estintori di incendi

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di chimica  
Elementi di fisica  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Strumenti di misura e controllo  
Elementi di disegno tecnico  
Tipologie di estintori e di estinguenti  
Principi di funzionamento degli estintori  
Metodologie per l'individuazione dei malfunzionamenti degli estintori  
Normativa di settore  
Tecniche di intervento/sostituzione degli estintori  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività pubblici e privati  
Normativa UNI EN ISO

#### Abilità

Utilizzare apparecchi di metrologia meccanica  
Utilizzare strumenti di misurazione per gli impianti idraulici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione meccanica  
Leggere i disegni tecnici  
Applicare tecniche per il controllo di anomalie di funzionamento  
Applicare tecniche per la risoluzione di anomalie di funzionamento  
Applicare tecniche di montaggio e smontaggio di componenti (accessori/ricambi)  
Applicare tecniche di gestione dei fluidi e loro movimentazione  
Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati  
Utilizzare dispositivi di protezione individuale (DPI)  
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi equipaggiati (reti idranti)

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di impiantistica idraulica  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Strumenti di misura e controllo  
Elementi di disegno tecnico  
Tipologie di sistemi equipaggiati  
Principi di funzionamento dei sistemi equipaggiati  
Metodologie per l'individuazione dei malfunzionamenti dei sistemi equipaggiati  
Tecniche di intervento sui sistemi equipaggiati  
Normativa di settore  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività pubblici e privati  
Normativa UNI EN ISO

#### Abilità

Utilizzare strumenti di misurazione per gli impianti idraulici  
Utilizzare strumenti per la manutenzione idraulica  
Leggere i disegni tecnici  
Applicare tecniche per il controllo di anomalie di funzionamento  
Applicare tecniche per la risoluzione di anomalie di funzionamento  
Applicare tecniche di montaggio e smontaggio di componenti (accessori/ricambi)  
Riconoscere tipologie e caratteristiche della componentistica idraulica  
Applicare procedure di collaudo idrostatico  
Applicare procedure di redazione relazioni tecniche su interventi effettuati  
Utilizzare dispositivi di protezione individuale (DPI)  
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale

## 6.26 TRAFILATORE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Trafilatore interviene nelle attività di seconda trasformazione di materie prime siderurgiche (vergella o barre) per mezzo di deformazione meccanica a freddo. Effettua lavorazioni di acciai o leghe a basso, medio o alto contenuto di carbonio, occupandosi dell'approntamento e della conduzione delle macchine e delle attrezzature, del controllo e verifica di conformità delle lavorazioni assegnate, proprie della produzione meccanica di fili, barre o tubi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera in imprese di varie dimensioni appartenenti al settore della produzione meccanica di fili, barre o tubi di acciaio o leghe.

#### Collocazioni organizzative

È coordinato dal Capo officina o dal Responsabile di reparto

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

8121 - Conduttori di impianti per la trasformazione dei metalli

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

7.1.2.4 - Trafilatori ed estrusori di metalli

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

243 – Fabbricazione di altri prodotti della prima trasformazione dell'acciaio

**ADA.7.49.150** - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine tradizionali

**ADA.7.49.151** - Lavorazioni per deformazione/asportazione con macchine utensili automatizzate

### COMPETENZA

Effettuare la lavorazione di acciai a basso medio alto contenuto di carbonio o leghe (filo, barre o tubi)

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche attrezzi e utensili meccanici  
Elementi di disegno meccanico  
Elementi di meccanica  
Macchine utensili per la trafilatura a freddo dei metalli  
Elementi di metallurgia e tecnologia dei metalli  
Metodi di trafilatura dei metalli  
Metodi di misura e controllo  
Parametri e metodologie per le prove meccaniche  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

#### Abilità

Applicare procedure per realizzare prodotti trafilati  
Applicare procedure di sicurezza in produzione  
Applicare tecniche di lavorazione di acciai e leghe  
Leggere disegni tecnici  
Utilizzare attrezzi e macchine per la trafilatura a freddo  
Interpretare e gestire ordini di lavorazione  
Utilizzare macchine adibite alle prove meccaniche per la caratterizzazione dei prodotti (pieghe, torsioni, allungamento, strizione e resistenza)  
Applicare metodi di misura e controllo  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Effettuare le operazioni di gestione delle macchine per la trafila (carico, scarico e stoccaggio del prodotto)

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Caratteristiche materie prime  
Sistemi di stoccaggio materie prime e prodotti  
Sistemi per l'alimentazione delle macchine per trafilatura  
Sistemi per lo scarico e lo stoccaggio del prodotto  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

### Abilità

Applicare metodi di movimentazione materie prime  
Utilizzare carrelli elevatori semoventi  
Utilizzare carro ponte e mezzi di sollevamento  
Applicare procedure di taratura macchine trafilatrici  
Applicare procedure di alimentazione macchine trafilatrici  
Applicare prove meccaniche per la caratterizzazione del prodotto  
Applicare procedure per lo stoccaggio del prodotto finito  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare procedure di sicurezza in produzione

## COMPETENZA

Effettuare le operazioni di verifica e controllo del prodotto

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Caratteristiche materie prime  
Strumenti di misurazione  
Tecniche e sistemi di misurazione del prodotto  
Tecniche e sistemi di controllo del prodotto  
Tecniche e metodi di controllo trafilatura  
Prove meccaniche per la caratterizzazione dei prodotti (pieghe, torsioni, allungamento, strizione e resistenza)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

### Abilità

Applicare procedure per la gestione operativa della misurazione dimensionale  
Applicare procedure per la gestione operativa del controllo visivo difettosità prodotto  
Applicare procedure per la gestione operativa di prove meccaniche per la caratterizzazione del prodotto  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare procedure di sicurezza in produzione

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione ordinaria delle macchine da trafilatura

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di meccanica  
Trafilatrici e strumenti per la trafilatura  
Processi di lavorazione meccanica  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

### Abilità

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

## 6.27 TECNICO DEI PROCESSI DI FINITURA INDUSTRIALE DELLE SUPERFICI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico dei Processi di Finitura Industriale delle Superfici è in grado di coordinare e gestire le attività produttive finalizzate alla corretta protezione dalla corrosione, finitura e decorazione di componenti e prodotti finiti, conformemente alla “durabilità” attesa nell’ambiente in cui dovrà operare o saranno collocati i componenti o i prodotti finiti stessi.

Definisce, in collaborazione con la progettazione e con l’ingegneria di produzione, il processo di protezione e finitura più adeguato rispetto alle specifiche tecniche alla resistenza alla corrosione e alla “durabilità” attesa, le tecnologie relative alla preparazione delle superfici e all’applicazione dei prodotti vernicianti. Inoltre, gestisce le attività di omologazione del processo stesso, la qualifica delle modalità applicative e la verifica dell’idoneità degli applicatori.

Esegue il riesame dei requisiti, valutando l’adeguatezza dei processi produttivi aziendali rispetto alla tipologia di protezione e finitura definita, e il riesame tecnico, verificando la congruità delle schede tecniche, dei cicli protettivi, delle istruzioni e dei cicli di lavoro.

Coordina il processo di programmazione della produzione, dei controlli del processo e di serie, delle attrezzature e degli impianti ed emette la documentazione di monitoraggio e controllo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Trova collocazione in tutte le imprese produttive di ogni dimensione che eseguono processi di protezione e finitura delle superfici.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

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

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.2.3. - Attrezzisti di macchine utensili

7.2.2.1.-.Finitori di metalli e conduttori di impianti per finire, rivestire, placcare metalli e oggetti in metallo

6.2.3.7. - Verniciatori artigianali ed industriali

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

2561 – Trattamento e rivestimento dei metalli

**ADA.10.02.08** - Finitura dei componenti metallici

**ADA.10.02.09** - Trattamento superfici

### COMPETENZA

Effettuare la preparazione della superficie dell’elemento da trattare

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici e non metallici  
Diluenti e solventi  
Elementi di chimica industriale  
Materiali abrasivi  
Trattamenti superfici metalliche (decapaggio, elettropulitura, lucidatura, sgrassatura)  
Trattamenti superfici non metalliche  
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 e non metalliche  
Applicare tecniche di decapaggio di superfici metalliche  
Applicare tecniche di elettropulitura di superfici metalliche  
Applicare tecniche di lucidatura superfici metalliche e non metalliche  
Applicare tecniche di sgrassatura di superfici metalliche e non metalliche  
Utilizzare attrezzature per la finitura meccanica dei metalli  
Utilizzare attrezzature per la finitura di superfici non metalliche  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

Utilizzare sostanze chimiche per pulizia dei metalli e delle altre superfici

## COMPETENZA

Eseguire 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  
 Elementi di chimica industriale  
 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

## COMPETENZA

Coordinare le attività riferite alla protezione dalla corrosione

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Fenomeni e meccanismi di corrosione  
 Trattamento e depurazione delle acque da processi di finitura dei metalli e delle altre superfici  
 Cicli di protezione dalla corrosione, finitura e decorazione di componenti e prodotti finiti.  
 Controlli del processo e in processo  
 Failure analysis  
 Stesura dei documenti di controllo qualità  
 Impianti e attrezzature  
 Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

### Abilità

Applicare tecniche di analisi delle criticità del progetto relative alla protezione dalla corrosione  
 Applicare tecniche di interpretazione della documentazione tecnica  
 Applicare tecniche di pianificazione di risorse e mezzi  
 Applicare tecniche di coordinamento delle attività di protezione dalla corrosione  
 Applicare tecniche e procedure di controllo qualità  
 Applicare tecniche per eseguire i controlli del processo e di serie  
 Applicare tecniche per valutare le procedure di controllo e regolazione macchinari/impianti per la verniciatura  
 Applicare tecniche per valutare le procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari  
 Applicare procedure di sicurezza in produzione  
 Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 6.28 INSTALLATORE E MANUTENTORE DI IMPIANTI IN FIBRA OTTICA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore e manutentore di impianti in fibra ottica esegue tutte le attività necessarie alla realizzazione e alla verifica di impianti di comunicazioni elettroniche (dati, fonia, video) e la relativa infrastruttura fisica multiservizio ad alta velocità in fibra ottica, a partire dal punto di consegna della fornitura in conformità alle norme tecniche applicabili e alle disposizioni legislative correnti. Pertanto, esegue tutte le operazioni necessarie al cablaggio delle reti quali posa, giunzione, terminazione, collaudo di cavi, le misurazioni per il controllo degli standard di trasmissione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività nell'edilizia sia civile che industriale

#### Collocazione organizzativa

Lavora di solito come dipendente. Può tuttavia lavorare in proprio o come socio in imprese artigiane del settore

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7411 - Eletttricisti dell'edilizia ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.3.7 - Eletttricisti 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

**ADA.10.04.08** - Installazione/manutenzione di impianti speciali per la sicurezza (antintrusione, antincendio, video sorveglianza, controllo accessi) e per il cablaggio strutturato

### COMPETENZA

Effettuare installazione di impianti in fibra ottica

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di base su fibre e componenti ottici  
Elementi di impiantistica civile  
Elementi di disegno tecnico di impiantistica civile  
Normative inerenti impianti in fibra ottica  
Strumenti e attrezzature per la posa e la giunzione di reti in fibra ottica  
Tecniche di installazione di impianti in fibra e dei suoi componenti  
Tecniche e sistemi di posa dei cavi  
Modalità di cablaggio  
Tecniche di taglio a misura, adattamento, giunzione e terminazione  
Modalità di taratura degli strumenti di controllo dei segnali  
Parametri di trasmissione  
Tecniche per la misurazione di perdite  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

#### Abilità

Applicare tecniche e procedure di installazione di impianti in fibra ottica  
Leggere disegni e schemi di processo  
Applicare tecniche di cablaggio della fibra ottica  
Applicare tecniche di giunzione a fusione e meccanica  
Applicare le modalità per la taratura degli strumenti di controllo dei segnali  
Applicare procedure per la messa in sicurezza di sistemi in fibra ottica installati  
Utilizzare strumenti di installazione di impianti in fibra ottica  
Utilizzare strumenti di verifica di impianti in fibra ottica  
Utilizzare strumenti per la misurazione di perdite  
Utilizzare strumenti per il reporting dell'intervento realizzato  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Effettuare la manutenzione di impianti in fibra ottica

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Elementi di base su fibre e componenti ottici  
Elementi di impiantistica civile  
Elementi di disegno tecnico di impiantistica civile  
Normative inerenti impianti in fibra ottica  
Tecniche di diagnostica e rilevazione guasti degli impianti in fibra ottica  
Tecniche di manutenzione degli impianti in fibra ottica  
Tecniche per la misurazione di perdite  
Tecniche di taglio a misura, adattamento, giunzione e terminazione  
Tecniche di sostituzione componenti difettosi e/o guasti  
Strumentazione elettronica per la diagnostica delle problematiche di reti e componenti TLC  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici

### Abilità

Applicare tecniche di diagnosi e rilevazione guasti impianti in fibra ottica  
Applicare procedure di manutenzione di impianti in fibra ottica  
Utilizzare strumenti di verifica di impianti in fibra ottica  
Utilizzare strumenti per la misurazione di perdite  
Utilizzare la strumentazione elettronica per la diagnostica delle problematiche di reti e componenti TLC  
Utilizzare strumenti per il reporting dell'intervento realizzato  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 6.29 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

**ADA.10.05.13** - Manutenzione e riparazione di componenti meccaniche e strutturali di aeromobili

### 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)

## 6.30 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

ADA.10.04.05 - Installazione/manutenzione di impianti elettrici civili e del terziario

### 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

## 6.31 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

ADA.10.02.18 - Installazione e manutenzione di impianti di sollevamento

### 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

## 6.32 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

**ADA.10.04.09** - Installazione/manutenzione di impianti civili idrotermosanitari e sistemi di scarico

### 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 installazione 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

## 6.33 INSTALLATORE E MANUTENTORE DEI SISTEMI DI DOMOTICA

### DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore e manutentore dei sistemi di domotica è un operatore specializzato nella installazione e manutenzione di sistemi domotici in un edificio.

Il sistema domotico è un sistema automatizzato di controllo e monitoraggio degli impianti di un edificio (illuminazione, riscaldamento, raffrescamento, sicurezza, elettrico, idrico...) attraverso l'utilizzo di tecnologie intelligenti, anche integrate tra loro, applicate agli impianti stessi. L'applicazione di queste tecnologie di gestione intelligente consente di migliorare il comfort dell'edificio e, più in generale, degli ambienti antropizzati. Il sistema domotico, pertanto, consente all'utente di gestire gli impianti del proprio edificio, migliorando il livello di funzionalità e, in alcune applicazioni, portando ad un incremento dell'efficienza energetica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Svolge la propria attività nell'edilizia sia civile che industriale

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7411 - Eletttricisti dell'edilizia ed assimilati

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.3.7 - Eletttricisti 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

ADA. 10.04.05 - Installazione/manutenzione di impianti elettrici civili e del terziario

### COMPETENZA

Effettuare l'installazione di sistemi domotici

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di base di domotica  
Elementi di impiantistica civile  
Elementi di disegno tecnico di impiantistica civile  
Normative inerenti i sistemi BACS (Building Automation Control Systems)  
Tecniche di installazione di sistemi domotici  
Tecniche di taratura dei sistemi domotici  
Principali tecniche della gestione dei sistemi domotici

#### Abilità

Applicare principi di domotica  
Applicare tecniche di installazione dei sistemi domotici  
Applicare procedure per la messa in sicurezza di sistemi domotici installati  
Applicare tecniche di taratura dei sistemi domotici installati  
Utilizzare strumenti di installazione dei sistemi domotici  
Utilizzare strumenti di verifica del funzionamento dei sistemi domotici installati

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione di sistemi domotici

**Livello EQF: 4**

**Conoscenze**

Elementi di base di domotica  
Elementi di impiantistica civile  
Elementi di disegno tecnico di impiantistica civile  
Normative inerenti i sistemi BACS (Building Automation Control Systems)  
Principali tecniche di diagnostica e rilevazione guasti dei sistemi domotici  
Tecniche di manutenzione dei sistemi domotici  
Tecniche di taratura dei sistemi domotici  
Principali tecniche della gestione dei sistemi domotici

**Abilità**

Applicare principi di domotica  
Applicare tecniche di diagnostica e rilevazione guasti dei sistemi domotici  
Applicare metodi di riparazione dei sistemi domotici  
Applicare procedure di manutenzione dei sistemi domotici  
Applicare procedure di sostituzione dei sistemi domotici  
Applicare procedure per la messa in sicurezza dei sistemi domotici  
Applicare tecniche di taratura dei sistemi domotici  
Utilizzare strumenti di verifica del funzionamento dei sistemi domotici

## 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  
Eeguire 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

Eseguire 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 (accreditamento 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

Eseguire 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

Criteria 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

## 6.C.12 ESEGUIRE INTERVENTI DI ASSISTENZA E RIPARAZIONE SULLA CATENA DI TRAZIONE ELETTRICA E SU QUELLA MECCANICA DI UN VEICOLO ELETTRICO O IBRIDO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di intervento di assistenza e riparazione sulla catena di trazione elettrica e su quella meccanica di un veicolo elettrico o ibrido al fine di assicurarne il corretto funzionamento.

**ADA. 10.03.01** – Riparazione meccanica e manutenzione veicoli a motore

### COMPETENZA

Eseguire interventi di assistenza e riparazione sulla catena di trazione elettrica e su quella meccanica di un veicolo elettrico o ibrido

#### Livello EQF: 3

##### Conoscenze

Disposizioni legislative sulla sicurezza degli operatori elettrici  
Norme tecniche sulla sicurezza degli operatori elettrici  
Punti critici, fonti di pericolo, barriere di sicurezza e rischi residui  
Principi elettrici fondamentali  
Dinamica dell'infortunio ed effetti della corrente elettrica sul corpo umano  
Dispositivi di protezione individuale  
Caratteristiche dei principali strumenti di misura meccanici, elettrici ed elettronici  
Utensili ed attrezzi isolanti  
Componenti elettrici/elettronici del sistema elettrico o ibrido  
Simbologia elettrica ed elettronica del settore  
Sistemi elettrici ed ad alta tensione ed interazione con sistemi elettronici e meccanici  
Veicoli elettrici e ibridi: classificazione, sistemi frenanti, schemi costruttivi e principi di funzionamento  
Principi di funzionamento e principali tipologie di sensori ed attuatori  
Interazione fra i dispositivi di comando elettronici del veicolo

##### Abilità

Interpretare i documenti di lavoro (disegni d'assieme e di particolari quotati, schemi elettrici, schemi idraulici e pneumatici, istruzioni di montaggio, datasheet di componenti, normativa specifica...)  
Mettere in sicurezza la postazione di lavoro  
Utilizzare i dispositivi di sicurezza e di protezione previsti  
Applicare le norme specifiche di settore  
Applicare le norme di sicurezza  
Utilizzare strumenti per effettuare misure elettriche  
Cablare semplici circuiti  
Utilizzare software per diagnosi dei sistemi elettrici o ibridi e per l'aggiornamento del firmware  
Programmare ed eseguire gli interventi di manutenzione periodica  
Compilare la modulistica sugli interventi svolti

## 6.C.13 ESEGUIRE L'INSTALLAZIONE E LA MANUTENZIONE DI IMPIANTI A GAS SU AUTOVEICOLI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di modifica al motore di un veicolo per permetterne l'alimentazione con combustibili alternativi al posto dei combustibili tradizionali, e per le attività di assistenza e manutenzione sugli impianti installati al fine di assicurarne il corretto funzionamento

**ADA. 10.03.01** – Riparazione meccanica e manutenzione veicoli a motore

### COMPETENZA

Eseguire l'installazione e la manutenzione di impianti a gas su autoveicoli

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Norme di sicurezza e igiene del lavoro  
Documenti relativi agli impianti a gas  
Principi di funzionamento e principali tipologie di sensori ed attuatori  
Caratteristiche degli idrocarburi  
Fondamenti di fisica dei fluidi  
Caratteristiche dei gas per autotrazione  
Funzionamento e simbologia dei componenti di un impianto a gas  
Caratteristiche dei principali strumenti di misura meccanici, elettrici ed elettronici  
Prevenzione delle principali cause di malfunzionamento di un impianto a gas  
Principi di immagazzinamento del carburante e funzionamento dei componenti dell'impianto (serbatoio/bombole; valvole; centralina; cablaggi; riduttore di pressione)

#### Abilità

Interpretare i documenti di lavoro (disegni d'assieme e di particolari quotati, schemi idraulici e pneumatici, istruzioni di montaggio, datasheet di componenti, normativa specifica...)  
Mettere in sicurezza la postazione di lavoro  
Utilizzare i dispositivi di sicurezza e di protezione previsti  
Applicare le norme specifiche di settore  
Applicare le norme di sicurezza  
Configurare l'impianto a gas  
Collaudare l'impianto a gas  
Sostituire i serbatoi/bombole  
Cablare semplici circuiti  
Eseguire lavori di aggiustaggio e saldatura per la realizzazione o per la modifica di supporti necessari all'alloggiamento dei componenti.  
Utilizzare software dedicato per la configurazione, l'autotaratura e la diagnosi dell'impianto e per l'aggiornamento del firmware  
Programmare ed eseguire gli interventi di manutenzione periodica  
Compilare correttamente la modulistica necessaria all'omologazione a norma di legge

## 6.C.14 ESEGUIRE L'INSTALLAZIONE E LA MANUTENZIONE DI KIT RETROFIT ELETTRICO SU AUTOVEICOLI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di sostituzione del motore endotermico alimentato a gasolio o a benzina con un motore elettrico alimentato da un battery pack, di ripristino del funzionamento degli impianti ausiliari di comfort e di sicurezza, e di assistenza e manutenzione sugli impianti installati al fine di assicurarne il corretto funzionamento.

**ADA. 10.03.03** – Installazione, manutenzione e riparazione di parti elettriche e/o elettroniche di veicoli a motore

### COMPETENZA

Eseguire l'installazione e la manutenzione di kit retrofit elettrico su autoveicoli

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Norme di sicurezza e igiene del lavoro  
Documenti di lavoro sui kit retrofit  
Principi di funzionamento e principali tipologie di sensori ed attuatori  
Caratteristiche dei motori elettrici  
Fondamenti di elettrotecnica  
Caratteristiche degli accumulatori  
Funzionamento e simbologia dei componenti elettrici  
Caratteristiche dei principali strumenti di misura meccanici, elettrici ed elettronici  
Prevenzione delle principali cause di malfunzionamento di un veicolo elettrico  
Principi di funzionamento dei componenti dell'impianto

#### Abilità

Interpretare i documenti di lavoro (disegni d'assieme e di particolari quotati, schemi elettrici, istruzioni di montaggio, datasheet di componenti, normativa specifica...)  
Rimuovere il motore endotermico preservando la funzionalità degli impianti ausiliari  
Installare i componenti del kit retrofit elettrico (motore, inverter, teleruttore, battery pack, caricabatterie, presa di carica, ...)  
Mettere in sicurezza la postazione di lavoro  
Utilizzare i dispositivi di sicurezza e di protezione previsti  
Applicare le norme specifiche di settore  
Applicare le norme di sicurezza  
Eseguire lavori di aggiustaggio e saldatura per la realizzazione o per la modifica di supporti necessari all'alloggiamento dei componenti.  
Cablare semplici circuiti  
Configurare l'impianto  
Collaudare l'impianto  
Eseguire gli interventi richiesti di modifica sugli impianti ausiliari  
Utilizzare software dedicato per la configurazione, l'autotaratura e la diagnosi dell'impianto e per l'aggiornamento del firmware  
Programmare ed eseguire gli interventi di manutenzione periodica  
Compilare correttamente la modulistica necessaria all'omologazione a norma di legge

## 6.C.15 EFFETTUARE LA RIPARAZIONE E LA MANUTENZIONE DI CICLOVEICOLI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per gli interventi di manutenzione e riparazione condotti da “ciclo-officine” specializzate in questi tipi di interventi.

**ADA. 10.03.07**– Modifica, manutenzione e riparazione dei cicloveicoli

### COMPETENZA

Effettuare la riparazione e la manutenzione di cicloveicoli

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Tipologie dei cicloveicoli  
Componentistica meccanica dei cicloveicoli  
Diagnostica guasti cicloveicoli  
Mappature del degrado componenti dei cicloveicoli  
Tecniche di manutenzione freni dei cicloveicoli  
Tecniche di manutenzione cambio dei cicloveicoli  
Tecniche di riparazione o sostituzione camere d'aria/  
pneumatici/tubeless  
Procedure di centratura delle ruote dei cicloveicoli  
Tecniche di controllo di sicurezza del telaio e forcella  
Normativa per l'attività nelle ciclo-officine  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in  
tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Utilizzare strumenti di officina  
Applicare tecniche di riconoscimento e valutazione del guasto  
Applicare tecniche di riparazione o sostituzione di  
ruote/pneumatici/tubeless  
Applicare prescrizioni per gonfiare ruote/pneumatici/tubeless  
Utilizzare strumenti per manutenzione  
ruote/pneumatici/tubeless  
Applicare tecniche di manutenzione dei freni dei cicloveicoli  
Applicare tecniche di manutenzione del cambio dei cicloveicoli  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 6.C.16 EFFETTUARE LA MANUTENZIONE E LA RIPARAZIONE DI VEICOLI PER LA MOBILITÀ PERSONALE A PROPULSIONE ELETTRICA

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per gli interventi di manutenzione e riparazione di mezzi per la micromobilità come segway, hoverboard e monopattini; l'uso di questi mezzi di locomozione rappresenterà infatti l'innovazione e il futuro della microcircolazione.

**ADA. 10.03.03** – Installazione, manutenzione e riparazione di parti elettriche e/o elettroniche di veicoli a motore

### COMPETENZA

Effettuare la manutenzione e la riparazione di veicoli per la mobilità personale a propulsione elettrica

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Parti costitutive dei veicoli elettrici per la mobilità personale (segway, hoverboard e monopattini)  
Parti costitutive dei cicloveicoli a pedalata assistita  
Principi di funzionamento del kit di conversione dei cicloveicoli in cicloveicoli elettrici  
Tecnologia del computer di bordo  
Principi di funzionamento dei sensori e della centralina  
Sistemi di alimentazione dei veicoli elettrici per la mobilità personale  
Composizione chimica della batteria  
Codici degli errori di diagnosi  
Normativa sui veicoli elettrici per la mobilità personale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare procedure di reset del computer di bordo  
Applicare procedure di configurazione del computer di bordo  
Applicare procedure di aggiornamento software del computer di bordo  
Utilizzare strumenti di misurazione parametri meccanici  
Applicare tecniche di diagnosi elettrica  
Applicare tecniche di diagnosi meccanica  
Applicare procedure di installazione del kit motore al mozzo e centrale  
Applicare procedure di connessione elettrica e di programmazione del kit motore con la batteria  
Applicare tecniche di manutenzione del motore elettrico  
Applicare procedure di manutenzione della batteria  
Applicare procedure di pulizia del veicolo per la mobilità personale  
Applicare procedure di lubrificazione del veicolo del veicolo per la mobilità personale  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## 6.C.17 ESEGUIRE IL LAVAGGIO, LA DECONTAMINAZIONE E LA PROTEZIONE DEL VEICOLO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per il lavaggio e la decontaminazione dei veicoli (auto, moto, cicli e motocicli, mezzi nautici, camper, caravan) attraverso la combinazione di operazioni connesse alla pulizia del mezzo. Questi interventi hanno lo scopo di ripristinare o migliorare l'aspetto estetico di un veicolo attraverso l'utilizzo di prodotti chimici/lavorazioni altamente tecnologici e innovativi, proteggendolo al contempo da acqua, sporco e usura.

ADA.10.03.05- Riparazione della carrozzeria di veicoli a motore

### COMPETENZA

Eeguire Il lavaggio, la decontaminazione e protezione del veicolo

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Proprietà dei materiali metallici e delle plastiche  
Tecniche di decontaminazione chimica e meccanica  
Tecniche di bonifica e igienizzazione degli abitacoli  
Procedure per la manutenzione di prodotti in pelle, plastica e gomma  
Tecniche avanzate di lavaggio esterni  
Tecniche avanzate di lavaggio interni  
Procedure per l'applicazione e il mantenimento post-coating  
Proprietà dei prodotti protettivi  
Normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore  
Normativa in materia di smaltimento rifiuti pericolosi o inquinanti

#### Abilità

Applicare tecniche di lavaggio esterno del veicolo  
Applicare tecniche di lavaggio della tappezzeria interna  
Utilizzare prodotti chimici per la pulizia di interni ed esterni  
Applicare tecniche per l'utilizzo di sigillanti e coating  
Applicare tecniche di stesura prodotti sigillanti e coating  
Applicare procedure di controllo qualità del lavoro svolto  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro

## 6.C.18 ESEGUIRE LA LUCIDATURA DEL VEICOLO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la lucidatura e manutenzione dei veicoli (auto, moto, cicli e motocicli, mezzi nautici, camper, caravan) attraverso la combinazione di operazioni connesse alla lucidatura e manutenzione del mezzo. Questi interventi hanno lo scopo di ripristinare o migliorare l'aspetto estetico di un veicolo attraverso, in seguito ad un danno oppure alla perdita di brillantezza dovuta alla normale usura, che di conservare meglio la carrozzeria proteggendola da acqua, sporco ed ogni elemento esterno attraverso l'utilizzo di prodotti chimici/lavorazioni altamente tecnologici e innovativi.

ADA.10.03.05 - Riparazione della carrozzeria di veicoli a motore

### COMPETENZA

Eseguire la lucidatura del veicolo

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Proprietà dei materiali metallici e delle plastiche  
Tecniche di lucidatura (a mano, con rotorbitale, con lucidatrice rotativa)  
Tecniche di carteggiatura  
Procedure per la lucidatura delle superfici metalliche  
Principali materiali e relative caratteristiche tecnologiche  
Trattamenti specifici per il ripristino fari  
Normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore  
Normativa in materia di smaltimento rifiuti pericolosi o inquinanti

#### Abilità

Adottare procedure di approntamento di strumenti, attrezzature, macchinari  
Utilizzare strumenti e attrezzature per la lucidatura  
Utilizzare carte e sostanze abrasive per la rimozione dei graffi  
Utilizzare tecniche e prodotti per il ritocco di buchi e graffi profondi  
Applicare procedure di manutenzione ordinaria attrezzature e macchinari  
Applicare procedure di controllo qualità del lavoro svolto  
Applicare procedure per la sicurezza nei luoghi di lavoro

## 6.C.19 ESEGUIRE LA RIPARAZIONE DI AMMACCATURE DI VARIO GENERE E BOLLI DA GRANDINE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la riparazione del danno o del difetto della carrozzeria da eventi atmosferici (grandine) ma può essere utilizzata anche per la riparazione di ammaccature, sportellate da parcheggio e urti di vario genere che non comportano alcuna stuccatura e riverniciatura del veicolo.

**ADA.10.03.01** - Riparazione meccanica e manutenzione di veicoli a motore

### COMPETENZA

Eseguire la riparazione di ammaccature di vario genere e bolli da grandine

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Proprietà dei materiali metallici  
Tecnologia dell'autovettura: funzioni meccaniche elementari, elementi di telaio e di carrozzeria  
Principali strumenti e attrezzature per raddrizzatura e livellamento di telaio e carrozzeria e relative caratteristiche (leve, martelli, ventose, tipi di colle, alcool e lampade)  
Principali strumenti e attrezzature per lo smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie dei veicoli  
Tecniche di smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie dei veicoli  
Tecniche di posizionamento della lampada  
Tecniche di rimozione e riparazione bolli da grandine e piccole ammaccature di altra natura senza ricorrere alla verniciatura  
Normativa in materia di sicurezza e antinfortunistica di settore

#### Abilità

Adottare procedure di approntamento di strumenti e attrezzature  
Utilizzare strumenti per lo smontaggio/assemblaggio delle parti danneggiate della carrozzeria e delle parti accessorie dei veicoli  
Utilizzare strumenti e attrezzature per la rimozione delle ammaccature e dei bolli da grandine  
Applicare metodi e tecniche di raddrizzatura e livellamento del telaio e della scocca con l'impiego di leve e ventose  
Applicare tecniche di posizionamento delle lampade per intervenire sulle ammaccature  
Applicare tecniche di applicazione di prodotti quali colla a caldo e alcool  
Applicare procedure di controllo qualità del lavoro svolto  
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro

## 6.C.20 ESEGUIRE LA SALDATURA A ROBOT

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per La saldatura robotizzata prevede una fase di programmazione delle tecniche di saldatura del Robot in base ai materiali di apporto, ai gas e alle dimensioni del filo, l'attrezzaggio e la conduzione del Robot di Saldatura. Prevede la lettura dei disegni tecnici e delle istruzioni per eseguire la saldatura punto a punto e in autoapprendimento.

**ADA.10.02.06** - Giunzione rigida (saldatura, rivettatura e incollaggio) delle componenti meccaniche

### COMPETENZA

Eseguire la saldatura a Robot

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Elementi di elettronica  
Elementi di elettrotecnica  
Elementi di informatica  
Elementi di matematica applicati alla programmazione  
Elementi di tecnologia meccanica  
Elementi di disegno meccanico  
Elementi di tecnologia dei metalli/metallurgia  
Processi di saldatura  
Elementi di robotica  
Principi di robotica applicati alla saldatura  
Principi di programmazione dei Robot  
Normativa UNI EN ISO  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

#### Abilità

Applicare tecniche di programmazione della saldatura a Robot  
Applicare tecniche di impostazione dei programmi di saldatura in offset (funzioni)  
Applicare tecniche per l'utilizzo dell'interfaccia multifunzione  
Utilizzare le istruzioni dedicate del software del Robot  
Applicare tecniche per il monitoraggio delle lavorazioni effettuate dal Robot  
Applicare tecniche per gli interventi di emergenza  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria del Robot  
Applicare tecniche di controllo sulla tenuta dei materiali saldati

## **7. TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA**

## 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. È 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

**ADA.05.02.01** - Ideazione stilistica di prodotti di abbigliamento e per la casa

**ADA.05.04.01** - Ideazione stilistica dei prodotti di pelletteria/calzaturieri

#### 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

Ricerca 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 terzi, 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

**ADA.05.04.02** - Realizzazione dei modelli base delle calzature con sistema tradizionale o informatizzato

### 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

ADA.05.02.01 - Ideazione stilistica di prodotti di abbigliamento e per la casa

ADA.05.04.01 - Ideazione stilistica dei prodotti di pelletteria/calzaturieri

### 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

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

ADA.05.01.20 - Trattamenti di finissaggio di tessuti naturali e tessuti tecnici

### 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 della 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 DI 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

ADA.05.01.19 - Tintura e stampa di filato, pezze, tops

### 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

Eseguire 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 tessili

ADA.05.01.19 - Tintura e stampa di filato, pezze, tops

### 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

ADA.05.04.20 - Montaggio di articoli di pelletteria

ADA.05.04.21 - Finissaggio di articoli di pelletteria

### 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

Eseguire 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

ADA.05.04.09 - Preparazione per la giunteria delle calzature

ADA.05.04.11 - Oratura delle 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 sevizi 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 modelleria 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 modelleria 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

**ADA.05.04.08** - Taglio dei pellami e altro materiale per la produzione delle calzature

**ADA.05.04.16** - Confezionamento delle calzature con lavorazione "a mano" e su misura

**ADA.05.04.17** - Confezionamento su misura di articoli di pelletteria

**ADA.05.04.19** - Taglio e preparazione dei componenti esterni ed interni di articoli di pelletteria

### 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 realizzazione 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 terzi, 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

ADA.05.04.05 - Sviluppo dei modelli di articoli di pelletteria con metodo tradizionale o informatizzato

### 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 - Conducenti 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

ADA.05.01.15 - Preparazione del filato per la tessitura (orditura e imbozzimatura)

### 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

ADA.05.01.13 - Filatura, torcitura e vaporizzazione

### 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

ADA.05.01.16 - Tessitura di pezze su telaio tradizionale e su telaio jacquard

### 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

ADA.05.01.16 - Tessitura di pezze su telaio tradizionale e su telaio jacquard

ADA.05.01.17 - Tessitura a maglia di teli e parti calate in maglia (lavorazione a maglia in trama e lavorazione a maglia in catena)

### 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. E' 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 manifatturiera

##### 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

ADA.05.04.03 - Realizzazione di prototipi di calzature con sistema tradizionale

### 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

Eseguire 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

ADA.05.01.17 - Tessitura a maglia di teli e parti calate in maglia (lavorazione a maglia in trama e lavorazione a maglia in catena)

### 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

**ADA.05.02.03** - Realizzazione dei prototipi e dei campionari di prodotti di abbigliamento e per la casa

**ADA.05.02.10** - Progettazione e confezionamento su misura del capo di abbigliamento

**ADA.05.02.11** - Riparazione dei capi di abbigliamento

### 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

ADA.05.01.02 - Preparazione del campionario di nuovi tessuti e industrializzazione dei prodotti

### 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. È 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. È in grado, inoltre, di gestire la fabbricazione del cartamodello completo di sviluppi mediante l'utilizzo del software CAM (Computer Aided 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 modelliera 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 modelliera e, a seconda della organizzazione dell'azienda, può riportare al Responsabile della modelliera 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

ADA.05.02.02 - Costruzione dei modelli di prodotti di abbigliamento e per la casa

ADA.05.02.04 - Sviluppo delle taglie di prodotti di abbigliamento e per la casa

### 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

**ADA.05.04.08** - Taglio dei pellami e altro materiale per la produzione delle calzature

**ADA.05.04.19** - Taglio e preparazione dei componenti esterni ed interni di articoli di pelletteria

### 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)

## 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

ADA.05.01.13 - Filatura, torcitura e vaporizzazione

ADA.05.01.14 - Roccatura

### 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

ADA.05.01.01 - Ricerca e ideazione di nuovi tessuti e materiali tecnici e tecnologici

### 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

ADA.03.02.01- Progettazione di mobili e componenti di arredo e definizione delle specifiche di produzione

#### 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 fodera 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

ADA.03.02.04 - Fabbricazione di divani e poltrone

ADA.03.02.09 - Realizzazione di lavori di tappezzeria

ADA.03.02.10 - Confezionamento di tende e drappaggi

### 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 sfibatura 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 FALEGNAME 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

**ADA.03.02.02** - Lavorazioni industriali per la preparazione di parti di mobili e articoli in legno

**ADA.03.02.03** - Montaggio industriale di mobili e articoli in legno

**ADA.03.02.05** - Fabbricazione artigianale di mobili e manufatti in legno

### 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 digitale; 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

ADA.03.02.01 - Progettazione di mobili e componenti di arredo e definizione delle specifiche di produzione

### 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

## COMPETENZA

Realizzare programmi digitali per la lavorazione del legno e la prototipazione rapida

### Livello EQF:5

#### Conoscenze

Tecniche costruttive di arredi  
Tecnologia dei materiali per l'arredamento  
Tecniche di lavorazione del legno  
Macchinari per la lavorazione del legno  
Processi produttivi del settore legno-arredo  
Meccanica e attrezzaggio dei macchinari  
Disegno tecnico  
Sw per il disegno  
Sistemi e tecniche di prototipazione rapida  
Interfacciamento tra i sistemi CAD, CAM e di prototipazione rapida  
Funzioni avanzate di rappresentazione grafica

#### Abilità

Utilizzare tecniche e software per il disegno industriale di arredi  
Utilizzare tecniche di disegno costruttivo del prodotto, nel rispetto delle caratteristiche qualitative aziendali e della normativa vigente  
Utilizzare macchine a controllo numerico per lavorazione del legno  
Utilizzare macchine a interfacciamento digitale (stampante 3D, taglio laser...) per la lavorazione del legno  
Utilizzare software disegno tecnico

## 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, 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

## 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

ADA.04.01.08 - Produzione di articoli in carta, cartone e packaging

#### 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

## PROFILI PROFESSIONALI

### 10.1 ASCENSORISTA (RIPOSIZIONATO IN 6.MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA)

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 6.31 Ascensorista (6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica)

---

## 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. Si occupa inoltre delle attività di allestimento del cantiere e di avvio dei lavori effettuando la redazione della documentazione tecnica necessaria

### 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

ADA.09.01.05 - Gestione del cantiere e computazione delle opere

### COMPETENZA

Coordinare la corretta esecuzione dei processi edili, le attività delle maestranze di cantiere e degli eventuali subappaltatori

#### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Documentazione progettuale e di appalto  
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  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili  
Tipologie e caratteristiche di sistemi costruttivi a secco in edilizia

#### Abilità

Applicare modalità di analisi della documentazione progettuale e di appalto  
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)  
Applicare procedure di verifica qualità di esecuzione dei lavori edili  
Applicare procedure di verifica del corretto assemblaggio dei sistemi a secco in itinere e a fine lavori  
Applicare tecniche di raccolta e controllo e redazione documentale

## COMPETENZA

Effettuare il controllo delle forniture del cantiere aggiornando costantemente la documentazione

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Metodi di controllo delle rimanenze  
Processi di lavorazione in edilizia  
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili forniture e attrezzature  
Tipologie e caratteristiche di sistemi costruttivi a secco in edilizia  
Metodologie di contabilità lavori

#### Abilità

Applicare criteri di disposizione e stoccaggio delle merci  
Applicare criteri di valutazione del consumo di materiali  
Applicare metodi di controllo quali/quantitativo sui materiali forniture e attrezzature 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  
Applicare procedure di verifica dei componenti dei sistemi a secco  
Applicare procedure di gestione della contabilità di cantiere

## 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

## 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  
Schema tipo di allestimento del ponteggio  
Piano di sicurezza aziendale (PSC, POS, PIMUS)

### 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

## COMPETENZA

Organizzare l'allestimento del cantiere in base al progetto, illustrando agli operai le operazioni da compiere

Livello EQF: 5

### Conoscenze

Elementi di tecnologia delle costruzioni  
Fasi del processo produttivo in edilizia  
Normativa in materia di allestimento ed esercizio di cantieri edili  
Normativa in materia di salute e sicurezza delle costruzioni edili  
Organizzazione dei cantieri edili  
Piano di sicurezza aziendale (PSC, POS, PIMUS)  
Legislazione in materia di tutela ambientale  
Progettazione edile

### Abilità

Definire il rilievo e il tracciamento dell'opera da realizzare  
Applicare cronoprogramma dei lavori  
Applicare procedure di verifica rispetto disposizioni sulla tutela ambientale  
Applicare tecniche di pianificazione e verifica delle disposizioni di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare software Project Management  
Applicare tecniche di redazione documentale  
Applicare tecniche di redazione piani di allestimento cantieri  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di redazione piani di esercizio di cantieri  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Utilizzare tecniche di assegnazione dei lavori alle maestranze

## 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. Monta strutture edili prefabbricate in legno e sistemi edili a secco in legno.

### 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

3.6.1.2.3 - Carpentieri e falegnami nell'edilizia (esclusi i parchettisti)

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

41 – Costruzione di edifici

**ADA.09.01.11** - Realizzazione di carpenteria per cemento armato

**ADA.09.01.12** - Realizzazione di strutture civili con elementi prefabbricati in cemento armato

**ADA.09.01.19** - Costruzione di strutture e sistemi a secco

### 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  
Elementi di tecnologia dei materiali metallici in edilizia  
Procedure di manutenzione di 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  
Tecniche di realizzazione di puntellamenti  
Elementi di disegno tecnico  
Elementi di geometria

#### 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)  
Utilizzare opere provvisorie (scale, ponti su ruote, ponti su cavalletti, ponteggi)  
Applicare tecniche di assemblaggio di materiali metallici

## COMPETENZA

Effettuare il montaggio di strutture e sistemi edili a secco in legno.

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
Elementi di geometria  
Principali stratigrafie verticali e orizzontali  
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  
Elementi di tecnologia dei materiali in edilizia  
Tipologie costruttive principali delle strutture in legno (telaio pannello chiodato, fissato con perni, crosslam, trochi sovrapposti...)  
Tecniche di lavorazione e montaggio dei manufatti e delle strutture in legno  
Problematiche legate agli agenti atmosferici  
Principali nodi: incroci pareti esterne e interne  
Sistemi di ancoraggio alle fondazioni delle strutture in legno

### Abilità

Applicare tecniche di preparazione del sito  
Applicare tecniche di controllo conformità materiali edili  
Applicare tecniche di misurazione taglio di elementi in legno e metallo  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche seghe circolari, a nastro, pialle...)  
Applicare tecniche di movimentazione e il posizionamento di elementi prefabbricati  
Applicare tecniche di comprensione di disegni progettuali e istruzioni per il montaggio  
Applicare tecniche di montaggio degli elementi strutturali primari e secondari.  
Utilizzare opere provvisorie (scale, ponti su ruote, ponti su cavalletti, ponteggi)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

## COMPETENZA

Effettuare il montaggio di strutture prefabbricate in cemento armato

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico edile  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza nel settore delle costruzioni  
Tecnologie e dispositivi per la protezione dei lavori in quota  
Nozioni sulla tecnologia dei materiali impiegati nella prefabbricazione in cemento armato  
Tipologie costruttive principali delle strutture prefabbricate in cemento armato  
Tecniche di imbracatura e movimentazione di materiali pesanti  
Tecniche di montaggio dei manufatti prefabbricati in cemento armato

### Abilità

Applicare tecniche di preparazione del sito  
Applicare tecniche di controllo conformità materiali edili  
Applicare tecniche di movimentazione e posizionamento di elementi prefabbricati  
Applicare tecniche di comprensione di disegni progettuali e istruzioni per il montaggio  
Applicare le tecniche di imbracatura e movimentazione di materiali pesanti  
Utilizzare attrezzature per i lavori in quota (scale, ponti su ruote, piattaforme di lavoro -PLE)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali di 3° categoria (DPI anticaduta)  
Installare tecnologie di protezione anticaduta (linee vita temporanee, reti...)  
Applicare tecniche di completamento della struttura prefabbricata (inghisamento)

## 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

ADA.09.01.09 - Esecuzione scavi

ADA.09.01.10 - Esecuzione demolizioni

### 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

Eseguire 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

ADA.09.01.04 - Programmazione dei lavori

ADA.09.01.05 - Gestione del cantiere e computazione delle opere

### 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 (RIPOSIZIONATO IN 6.MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA)**

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 6.30 Eletttricista per impianti esterni ed interni nelle costruzioni (6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica)

---

## 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

ADA.22.01.08 - Studio e diagnostica dei beni culturali

ADA.22.01.09 - Conservazione preventiva dei beni culturali

ADA.22.01.10 - Restauro dei beni culturali

ADA.22.01.11 - Manutenzione dei beni culturali

### 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

ADA.09.01.08 - Sollevamento e movimentazione di materiali e operatori

### 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

ADA.09.01.07 - Realizzazione di opere provvisionali

### 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 modica 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

ADA.09.01.02 - Realizzazione di interventi di supporto al progetto edile

### 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  
Telerilevamento 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  
Telerilevamento 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 (RIPOSIZIONATO IN 6.MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA)**

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 6.32 Installatore impianti termoidraulici e di condizionamento (6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica)

---

## 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

ADA.09.01.14 - Realizzazione di opere in calcestruzzo armato

### 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

**ADA.09.01.22** - Realizzazione di opere di intonacatura e finiture di superficie

**ADA.09.01.23** - Realizzazione di opere di tinteggiatura

### 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

ADA.09.01.23 - Realizzazione di opere di tinteggiatura

### 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

## **10.15 INSTALLATORE E MANUTENTORE DEI SISTEMI DI DOMOTICA (RIPOSIZIONATO IN 6.MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA)**

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 6.33 Installatore e manutentore dei sistemi di domotica (6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica)

---

## 10.16 TECNICO PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI EDILIZI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il tecnico per la digitalizzazione dei processi edilizi, supporta con le proprie competenze digitali e disciplinari:

- l'ufficio gare e/o il Project Manager dell'impresa nella formulazione dell'offerta utilizzando le informazioni derivanti dall'analisi del modello digitale e del capitolato informativo forniti dal committente e predisponendo l'offerta di gestione informativa ed il modello digitale da presentare in fase di offerta;
- il project manager e/o il Direttore Tecnico di cantiere dell'impresa nella fase di produzione dell'opera edile, recependo le informazioni provenienti dal cantiere sullo stato di avanzamento lavori trasformandole in elementi digitali da inserire, con le modalità previste dallo specifico capitolato informativo della commessa, nel modello digitale garantendone il continuo aggiornamento fino al definitivo *as built*;
- la Direzione dell'impresa nella digitalizzazione dei processi organizzativi della stessa, in particolare digitalizzando e strutturando le informazioni in possesso dell'impresa stessa sulle analisi quantitative e qualitative dei propri processi di produzione eseguiti nelle diverse commesse, ed attuando tecniche di *knowledge management* digitale per rendere le informazioni stesse disponibili per future commesse ed analisi di fattibilità; ciò comporta, ad esempio, lo sviluppo di una libreria di oggetti digitali per l'impresa, una struttura di raccolta dati per la gestione degli oggetti e dei modelli digitali, ecc.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'attività viene esercitata presso imprese edili o studi professionali che operano nella filiera delle costruzioni

#### Collocazione organizzativa

Opera per la Direzione di impresa relazionandosi con l'ufficio gare e preventivi e il direttore tecnico di cantiere. Si rapporta all'esterno con Direzione Lavori, Fornitori, sub appaltatori. Si rapporta inoltre con il BIM Coordinator ed il BIM Manager

### REFERENZIAMENTI

#### 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

F - Costruzioni

ADA.10.04.03 - Predisposizione e gestione di sistemi di building automation

### COMPETENZA

Realizzare il modello digitale per l'offerta analizzando il capitolato informativo e acquisendo le informazioni necessarie dal modello digitale BIM (Building Information Modeling)

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Tecniche di modellazione digitale per oggetti con software applicativo dedicato  
Formato IFC per interoperabilità e formato BCF  
Principi di sicurezza informatica per la salvaguardia dei dati  
Struttura e contenuti del capitolato informativo  
Principi di project management  
Tecniche di programmazione dei lavori con software applicativo dedicato  
Criteri per elaborazione preventivi  
Analisi dei costi  
Criteri per elaborazione di computi metrici  
Fasi del processo produttivo in edilizia  
Elementi di tecnologia dei sistemi costruttivi edilizi  
Elementi di tecnologia dei materiali edilizi

#### Abilità

Applicare tecniche di verifica preliminare sul modello informativo fornito dal committente software applicativo dedicato  
Applicare tecniche di modellazione utilizzando software applicativo dedicato  
Applicare metodi di gestione e trasmissione dati in formato IFC e BCF  
Applicare tecniche di protezione dei dati  
Applicare metodi di analisi del capitolato informativo della commessa  
Utilizzare metodi di individuazione di informazioni qualitative e quantitative dal modello da fornire ai profili aziendali incaricati di predisporre preventivi e offerte

Elementi di normativa di sicurezza e salute sul lavoro  
 Ruoli e competenze delle figure disciplinari che partecipano al processo di progettazione  
 Struttura e contenuti dell'offerta di gestione informativa e del piano di gestione informativa  
 Tecniche di verifica e coordinamento dei modelli (clash detection, code checking)

Utilizzare tecniche per acquisire informazioni da profili professionali specialistici e interdisciplinari  
 Utilizzare metodi di integrazioni di informazioni nel modello per la presentazione dell'offerta

## COMPETENZA

Aggiornare il modello digitale BIM (Building Information Modeling) con le informazioni ricevute in corso d'opera, gestendo i flussi informativi conformemente a quanto prescritto nel capitolato informativo

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Tecniche di modellazione digitale per oggetti con software applicativo dedicato  
 Formato IFC per interoperabilità e formato BCF  
 Principi di sicurezza informatica per la salvaguardia dei dati  
 Protocolli per lo scambio informativo  
 Principi di project management  
 Criteri per la misurazione di opere finite  
 Tecniche di programmazione dei lavori con software applicativo dedicato  
 Criteri di contabilità dei lavori  
 Fasi del processo produttivo in edilizia  
 Documentazione tecnica per il collaudo dell'opera  
 Documentazione tecnica e certificazioni a corredo dell'opera finita  
 Struttura e gestione di un ambiente di condivisione dei dati (ACDat)  
 Gestione di modelli ed elaborati in ACDat  
 Tecniche di verifica e coordinamento dei modelli (clash detection, code checking)  
 Criteri di gestione e manutenzione dell'opera

#### Abilità

Applicare tecniche di modellazione utilizzando software applicativo dedicato  
 Applicare metodi di gestione e trasmissione dati in formato IFC e BCF  
 Applicare tecniche di protezione dei dati  
 Utilizzare metodi di scambio informativo applicando protocolli  
 Utilizzare tecniche di validazione della consistenza informativa dei singoli oggetti inseriti nel modello digitale  
 Applicare metodi di aggiornamento del modello con le informazioni provenienti dal cantiere  
 Applicare metodi di integrazione del modello informativo con gli esiti di rilievi effettuati con tecniche digitali  
 Applicare tecniche per predisporre gli stati di avanzamento lavori nel modello digitale  
 Applicare metodi di rilevazione fabbisogno di risorse umane e materiali  
 Applicare metodi di analisi dal modello digitale per identificare anticipatamente interferenze e incoerenze di natura geometrica, dimensionale e temporale (clash detection)  
 Applicare tecniche di integrazione del modello di documentazione tecnica attestante la corretta esecuzione dei lavori e/o il soddisfacimento dei requisiti prestazionali previsti  
 Applicare tecniche per predisporre il modello as built di fine lavori, integrato di tutte le informazioni e i documenti di collaudo o comunque previsti a corredo dell'opera finita  
 Applicare tecniche per predisporre il modello propedeutico alla gestione e manutenzione dell'opera  
 Applicare tecniche di interazione con l'ambiente di condivisione dei dati per condividere dati, modelli, elaborati, ecc.

## COMPETENZA

Implementare librerie di oggetti digitali del sistema edilizio per la modellazione digitale BIM (Building Information Modeling per creare un patrimonio informativo condiviso

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Tecniche di modellazione digitale per oggetti con software applicativo dedicato  
Software applicativi per la produzione di librerie BIM  
Caratteristiche degli oggetti BIM  
Livello di sviluppo di un oggetto BIM: LOIN, LOD e LOI  
Principi giuridici relativi alla tutela della proprietà intellettuale  
Principi di sicurezza informatica per la salvaguardia dei dati  
Sistemi integrati di gestione dei dati aziendali (ERP)

#### Abilità

Utilizzare metodi di creazione template per oggetti BIM  
Utilizzare metodi di creazione nuovi oggetti digitali  
Utilizzare tecniche per la protezione dei dati  
Applicare tecniche di interazione con il sistema informativo aziendale  
Applicare tecniche di analisi di performance dei processi di produzione aziendale mediante l'interrogazione dei modelli BIM as built

## 10.17 OPERATORE LAVORI STRADALI

### DESCRIZIONE PROFILO

L'operatore dei Lavori Stradali realizza l'allestimento del cantiere stradale nel rispetto delle norme di sicurezza e del Codice della Strada; effettua la verifica e manutenzione di macchine ed attrezzature per gli scavi, le verifiche preliminari per la realizzazione dello scavo (terreno e macchine); esegue scavi, movimentazione del terreno, movimentazione e stoccaggio di materiali di risulta; effettua la preparazione dei sottofondi stradali e la predisposizione delle opere per i sottoservizi; effettua la posa di rivestimenti realizzati in opera (asfalto, cemento); provvede alla rifinitura di superfici pavimentate e/o rivestite; effettua la manutenzione o interventi su strade esistenti.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività prevalentemente presso imprese edili stradali.

#### 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

8342 - Conduttori di macchinari per movimento terra ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.1.2.6.1 Asfaltisti

6.1.2.6.2 Lastricatori e pavimentatori stradali

7.4.4.1.0 Conduttori di macchinari per il movimento terra

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

41.20.00 Costruzione di edifici residenziali e non residenziali

42.13.00 Costruzione di ponti e gallerie

43.11.00 Demolizione

43.12.00 Preparazione del cantiere edile e sistemazione del terreno

43.13.00 Trivellazioni e perforazioni

43.99.02 Noleggio di gru ed altre attrezzature con operatore per la costruzione o la demolizione

42.11 Costruzioni di strade autostrade e piste aeroportuali

**ADA.09.01.16** - Realizzazione di infrastrutture per sottoservizi e opere di urbanizzazione (strade)

### COMPETENZA

Effettuare l'allestimento e il disallestimento del cantiere stradale secondo le indicazioni ricevute

#### 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 e per lavori in presenza di traffico veicolare  
Articoli del Codice della Strada e del suo regolamento di attuazione, che disciplinano l'esecuzione di opere, depositi e l'apertura di cantieri sulle strade di ogni classe  
Rischi a cui sono esposti i lavoratori in presenza di traffico e di quelli trasmessi agli utenti  
Statistiche degli infortuni e delle violazioni delle norme nei cantieri stradali in presenza di traffico  
Codice di segnaletica gestuale

#### COMPETENZA

Effettuare demolizione, rimozione e scavi con macchine movimento terra

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri stradali  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Disporre le segnaletiche stradali fisse mobili secondo il Codice della Strada e le disposizioni comunali  
Applicare le procedure per la gestione del traffico (movieri, semafori...)  
Applicare tecniche di segnaletica gestuale

**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**

Effettuare demolizione e rimozione manto stradale

**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  
Macchine per taglio e rimozione della superficie (fresa e tagliASFALTO)

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di demolizione opere edili  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi per la movimentazione materiali di risulta  
Condurre macchine per taglio e rimozione della superficie (fresa e tagliASFALTO)

**COMPETENZA**

Preparare i sottofondi per i sottoservizi e per il manto stradale

**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  
Elementi di tecnologia delle costruzioni stradali  
Fasi del processo produttivo di strutture stradali  
Organizzazione dei cantieri edili stradali  
Piano di sicurezza aziendale  
Meccanica delle terre  
Segnaletica e organizzazione dei sottoservizi  
Macchine operatrici per preparazione dei sottofondi

**Abilità**

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri stradali  
Applicare tecniche di movimentazione materiali di riempimento con mezzi meccanici  
Condurre macchine operatrici per la preparazione dei sottofondi  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare tecniche di preparazione fondo con macchine

## COMPETENZA

Effettuare le opere di rivestimento e finitura del corpo stradale (conglomerato bituminoso e cementizio)

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di tecnologia delle costruzioni per opere stradali  
Fasi del processo produttivo di strutture stradali  
Normativa in materia di allestimento ed esercizio di cantieri edili  
Norme antinfortunistiche nel settore dell'edilizia  
Organizzazione dei cantieri edili stradali  
Piano di sicurezza aziendale  
Materiali da costruzione stradali  
Macchine operatrici per la preparazione e finitura del fondo e del manto stradale  
Tecniche di misura e livellamento del manto stradale

#### Abilità

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi per la movimentazione materiali per il fondo e il manto stradale  
Condurre macchine per la preparazione e la finitura del fondo e del manto stradale  
Esecuzione del manto stradale nel rispetto delle quote altimetriche di progettazione

## 10.18 ADDETTO ALL'INSTALLAZIONE DI RETI, BARRIERE E GABBIONATE PARAMASSI PER LA PROTEZIONE E CADUTA DI MATERIALE DA DECLIVIO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'operatore addetto all'installazione di reti di trattenuta dei materiali su declivio, posa di costruzioni metalliche o realizzazione di opere di ingegneria naturalistica (utilizzo di materiale legnoso o materiale "vivo" – essenze arboree) in abbinamento con altri materiali inerti non cementizi quali il pietrame, la terra, nonché in unione con stuoie in fibre vegetali o sintetiche atte a contenere la caduta di materiale. Posa di manufatti accessori e realizzazione di gabbionate mediante la composizione in loco di strutture prefabbricate per la realizzazione di manufatti in pietra. Realizza l'allestimento del cantiere nel rispetto delle norme di sicurezza; effettua la verifica e manutenzione di macchine ed attrezzature per gli scavi, le verifiche preliminari per la realizzazione della sistemazione del terreno (terreno e macchine); esegue scavi, movimentazione del terreno, movimentazione e stoccaggio di materiali di risulta; effettua la preparazione dei materiali; realizza perforature; provvede all'assemblaggio della carpenteria in metallo o legno per il sostegno dell'opera; effettua la cernita dei materiali e la posa oltre che la movimentazione; provvede alla rifinitura mediante livellamento del terreno manualmente o con mezzi meccanici.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Svolge la propria attività prevalentemente presso imprese edili artigiani o con un'elevata specializzazione nelle attività di realizzazione di opere di contenimento stradali o del terreno. L'impiego di queste opere facilita la consolidazione del terreno e la sistemazione idrogeologica, fondamentale nelle zone a rischio erosione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF:3

#### 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 - Artigiani ed operai specializzati addetti alle costruzioni e al mantenimento di strutture edili

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

42.99 - Costruzione di altre opere di ingegneria civile nca

**ADA.07.02.10** - Consolidamento dei fronti di coltivazione di cave e miniere a cielo aperto e in sotterraneo

### COMPETENZA

Effettuare l'allestimento e il disallestimento del cantiere per la realizzazione di opere per la protezione e caduta di materiale da declivio

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Normativa specifica sui cantieri temporanei e mobili in presenza di scavi  
Linee guida INAIL per la realizzazione degli scavi  
Analisi dei rischi a cui sono esposti i lavoratori in presenza di rischio di caduta dall'alto  
Organizzazione dei cantieri edili in ambito stradale  
Tecnologie e dispositivi per la protezione dei lavori in quota  
Tecniche di lavoro su fune

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) per il rischio di caduta dall'alto  
Utilizzare dispositivi per la movimentazione materiali (sollevamento – sollevatore telescopico, gru a torre, autogru, ecc.)  
Utilizzare sistemi di trattenuta del materiale  
Applicare tecniche di prevenzione del rischio di sovrapposizioni con relativo rischio di schiacciamento o seppellimento  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali di 3° categoria (DPI anticaduta)  
Applicare tecniche per il lavoro in sospensione su fune

## COMPETENZA

Effettuare disaggi e preparazione del terreno per la posa di reti, gabbionate o barriera in legname

### 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  
Tecnologie e dispositivi per la protezione dei lavori in quota  
Tecniche di lavoro su fune

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare tecniche di perforatura di pietre o manufatti in calcestruzzo  
Applicare tecniche di movimentazione materiali di scavo con mezzi meccanici  
Applicare tecniche di lavoro nei pressi di macchine per il sollevamento di materiali  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali di 3° categoria (DPI anticaduta)  
Applicare tecniche per il lavoro in sospensione su funi

## COMPETENZA

Preparare i materiali per la posa in opera (ferro, pietre, legname, essenze arboree, ecc.)

### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
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  
Elementi di tecnologia della realizzazione di carpenteria metallica e del legno  
Elementi per la posa di travature in legname atte a sostenere pietre  
Piano Operativo di sicurezza aziendale  
Rischi derivanti dalla movimentazione delle merci  
Tecnologie e dispositivi per la protezione dei lavori in quota  
Tecniche di lavoro su fune

#### Abilità

Applicare procedure di sicurezza per lavori con rischio da caduta  
Utilizzare metodi di valutazione delle superfici e dei piani di appoggio dei manufatti  
Predisporre la captazione delle acque per controllare il rischio derivante dal dilavamento dei versanti  
Applicare tecniche di movimentazione materiali di scavo con mezzi meccanici (motocarriola...)  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri  
Applicare procedure di verifica dei materiali da costruzione  
Utilizzare dispositivi di protezione individuali di 3° categoria (DPI anticaduta)  
Applicare tecniche per il lavoro in sospensione su funi

## COMPETENZA

Effettuare le opere di posa di reti metalliche, cavi di trattenuta, gabbionate metalliche o realizzazione in opera di barriere in legname e pietra

**Livello EQF: 3**

### Conoscenze

Elementi di disegno tecnico  
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  
Elementi di tecnologia della realizzazione di carpenteria metallica  
Elementi per la posa di travature in legname atte a sostenere pietre  
Elementi per la posa di armature in legno o pannellature  
Piano Operativo di sicurezza aziendale  
Rischi derivanti dalla movimentazione delle merci  
Rischio di caduta di materiali e persone dall'alto  
Tecnologie e dispositivi per la protezione dei lavori in quota  
Tecniche di lavoro su fune  
Attrezzature per piccole perforazioni (fioretto ecc)

### Abilità

Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)  
Utilizzare dispositivi per la movimentazione materiali per il trasporto  
Applicare tecniche di scavo con macchine movimento terra di piccole dimensioni  
Applicare tecniche di scavo con macchine speciali (ragno idrostatico)  
Applicare tecniche di perforature per l'infilaggio ed inghisaggio di spezzoni atti a sostenere barriere paramassi installate prefabbricate.  
Tensioni dei cavi metallici e stesa della rete metallica di contenimento  
Applicare procedure di assemblaggio elementi prefabbricati  
Applicare tecniche di costruzione di un castello in legname con travature perpendicolari da riempire con pietre o ciotolame  
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, motosega, attrezzi manuali in genere, ecc ...)

## 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  
Tecnica realizzazione di un preventivo  
Strumenti di misura tradizionali in edilizia  
Tecnica 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

Eeguire 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 (ELIMINATA)**

Eliminata. Competenza basata su norma abrogata.

---

## 10.C.8 EFFETTUARE LA POSA DI SISTEMI DI ISOLAMENTO TERMICO A CAPPOTTO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La riqualificazione energetica degli edifici costituisce uno strumento importante ai fini della diminuzione dei consumi energetici e del raggiungimento degli obiettivi europei, nazionali e regionali di risparmio energetico e di riduzione delle emissioni di gas serra.

I sistemi di isolamento termico a cappotto sono dei sistemi compositi costituiti da più materiali, che si applicano all'involucro edilizio e che contribuiscono alla riduzione del fabbisogno energetico dell'edificio. Si basano su tecnologie all'avanguardia e in continua evoluzione ed è quindi necessario che la posa in opera sia effettuata da operatori professionalmente aggiornati e qualificati su nuovi materiali e sistemi, nonché sulla loro posa. I sistemi a cappotto possono essere applicati sia negli edifici esistenti sia in quelli di nuova costruzione esistono di diverse tipologie, per soddisfare le varie caratteristiche strutturali e architettoniche degli edifici.

La competenza è il riferimento per la posa di sistemi di isolamento termico a cappotto applicati agli elementi opachi verticali e sub-orizzontali che costituiscono l'involucro dell'edificio.

### COMPETENZA

Effettuare la posa di sistemi di isolamento termico a cappotto

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Processi costruttivi e composizione dell'involucro edilizio

Elementi di isolamento termico degli edifici

Sistemi di isolamento termico a cappotto: materiali di cui sono composti e relative prestazioni

Tecniche applicative delle diverse tipologie di sistemi a cappotto come da norme tecniche o protocolli

#### Abilità

Applicare tecniche di comprensione di disegni esecutivi dell'opera da realizzare

Applicare tecniche di preparazione di supporti per la successiva posa di sistemi a cappotto

Applicare tecniche di posa di sistemi a cappotto

Applicare tecniche finalizzate a correggere eventuali anomalie in relazione all'opera finita

## 10.C.9 EFFETTUARE LA REALIZZAZIONE/MANUTENZIONE DI IMPIANTI E RETI DI SOTTOSERVIZI (ACQUA, GAS, TELERISCALDAMENTO)

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di realizzazione di sottoservizi per impianti idrici, di gas e teleriscaldamento.

**ADA 16.01.07** Manutenzione ordinaria e straordinaria rete gas

**ADA 16.03.05** Manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria del sistema di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua

### COMPETENZA

Effettuare la realizzazione/manutenzione di impianti e reti di sottoservizi (Acqua, Gas, Teleriscaldamento)

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di impiantistica civile  
Elementi di impiantistica industriale  
Nozioni di idraulica  
Impianti idrotermosanitari  
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  
Norme tecniche di sicurezza  
Rete idrica urbana e connessioni utenze

#### Abilità

Applicare metodi per identificare le caratteristiche dei terreni e lo stato dei dispositivi di protezione collettiva  
Utilizzare strumenti e mezzi idonei  
Applicare metodi di rilevazione dello stato degli impianti  
Applicare tecniche di pronto intervento per la riparazione dei guasti  
Utilizzare i DPI  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri stradali  
Applicare normative e tecniche per il posizionamento e l'attivazione di segnaletiche stradali fisse e mobili

## 10.C.10 EFFETTUARE LA REALIZZAZIONE/MANUTENZIONE DI IMPIANTI E RETI DI SOTTOSERVIZI (ELETTRICITÀ E TELECOMUNICAZIONI)

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di realizzazione di sottoservizi per impianti elettrici e di telecomunicazioni.

**ADA.16.01.02** Gestione impianti di trasferimento energia a media-bassa tensione su una rete capillare

### COMPETENZA

Effettuare la realizzazione/manutenzione di impianti e reti di sottoservizi (Elettricità e Telecomunicazioni)

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di impiantistica civile  
Elementi di impiantistica 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  
Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano  
Rete elettrica urbana e connessioni utenze  
Norme tecniche telecomunicazioni e trasmissione dati

#### Abilità

Applicare metodi per identificare le caratteristiche dei terreni e lo stato dei dispositivi di protezione collettiva  
Utilizzare strumenti e mezzi idonei  
Applicare metodi di rilevazione dello stato degli impianti  
Applicare tecniche di pronto intervento per la riparazione dei guasti  
Utilizzare i DPI  
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri stradali  
Applicare normative e tecniche per il posizionamento e l'attivazione di segnaletiche stradali fisse e mobili

## 10.C.11 EFFETTUARE LA REALIZZAZIONE/MANUTENZIONE DI IMPIANTI E RETI DI SOTTOSERVIZI (RETE FOGNARIA E DEPURAZIONE ACQUE REFLUE)

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di realizzazione di sottoservizi per la rete fognaria e di depurazione delle acque.

**ADA.16.03.06** - Monitoraggio e manutenzione della rete fognaria

#### COMPETENZA

Effettuare la realizzazione/manutenzione di impianti e reti di sottoservizi (rete fognaria e depurazione acque reflue)

**Livello EQF: 3**

#### Conoscenze

Elementi di impiantistica civile  
Elementi di impiantistica 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  
Nozioni di Idraulica  
Impianti fognari  
Impianti di depurazione  
Rete fognaria urbana e connessioni utenze  
Normativa sulla tutela dei lavoratori  
Ambienti confinati

#### Abilità

Applicare metodi per identificare le caratteristiche dei terreni e lo stato dei dispositivi di protezione collettiva  
Utilizzare strumenti e mezzi idonei  
Applicare metodi di rilevazione dello stato degli impianti  
Applicare tecniche di pronto intervento per la riparazione dei guasti (sostituzione componenti, disostruzione e/o espurghi)  
Utilizzare i DPI  
Applicare normative e tecniche per il posizionamento e l'attivazione di segnaletiche stradali fisse e mobili  
Applica procedure di sicurezza nei cantieri stradali  
Applicare comportamenti adeguati al lavoro in ambienti confinati anche in situazioni di emergenza

## 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

ADA.17.01.02 - Stesura del prodotto editoriale

#### 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

ADA.17.01.01 - Definizione del progetto editoriale (tradizionale e/o elettronico)

### 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 (tavoleta 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.

### REFERENZIAZIONI

#### 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

ADA.17.01.06 - Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice

ADA.17.02.05 - Archiviazione digitale del patrimonio documentale della casa editrice periodica

### 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 prestampa 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 prestampa

#### 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

ADA.17.03.03 - Allestimento del processo di post stampa

ADA.17.03.05 - Legatoria artigianale

### 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

ADA.17.03.01 - Predisposizione del processo di stampa

ADA.17.03.02 - Realizzazione della stampa digitale, offset e rotativa

### 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

## 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

ADA.17.04.01 - Realizzazione della fotografia

ADA.17.04.02 - Sviluppo e stampa di materiale fotografico

### 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 dedicato 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

ADA.17.02.04 - Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale periodico (cartacea e multimediale)

### 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

## 11.C.3 CONDURRE L'IMPIANTO PER LA PRODUZIONE DI ARTICOLI IN CARTA, CARTONE E PACKAGING

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Il comparto produttivo del packaging abbraccia una varietà di prodotti che spaziano in ambiti tra loro molto differenti in termini di natura del prodotto finale, per materiali e per caratteristiche fisiche e funzionali. Troviamo oggetti destinati al contenimento primario, secondario e terziario di merci, solide, liquide e gassose, alimentari e non e molto altro ancora. È evidente che la tecnologia coinvolta per l'ottenimento di questa ampia gamma di oggetti è parecchio eterogenea.

Nel progettare il percorso IFTS "Tecniche di industrializzazione del prodotto e del processo - Packaging Industriale", come ITS Angelo Rizzoli, si è evidenziato che l'area della Post-Stampa, cartotecnica, converting e labelling rappresenta un ambito produttivo specifico, richiedente determinate competenze ed al momento scoperto dalle figure presenti nel QRSP.

La competenza è il riferimento per conoscere le principali tecnologie per la trasformazione della carta e del cartone per la realizzazione di etichette ed astucci pieghevoli a partire da fogli stampati e la conversione dei materiali impiegati per la generazione di imballaggi flessibili in materiale cartaceo, plastico e metallico a partire da una bobina stampata. Di queste tecnologie conoscerà le fasi lavorative, i requisiti di qualità che queste devono rispettare, le modalità di controllo e regolazione dei processi per l'ottenimento di un prodotto che sottenda alle specifiche di commessa

**ADA.04.01.08** - Produzione di articoli in carta, cartone e packaging

### COMPETENZA

Condurre l'impianto per la produzione di articoli in carta, cartone e packaging

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Processi di lavorazione post-stampa cartotecnica  
Processi di lavorazione imballaggi flessibili  
Processi di lavorazione labelling  
Classificazione e caratteristiche dei materiali per il packaging in carta, cartone film plastici, e metallici  
Cartotecnica  
Tipologia di astucci e classificazioni.  
Gamma prodotti cartotecnici  
Materiali per la fustellatura (tipologie, caratteristiche e campo d'impiego)  
Tecniche di fustellatura  
Layout tipico e fasi del converting dei materiali  
Layout tipico e fasi del finishing  
Tecniche di taglio, piegatura e incollatura in cartotecnica  
Tecniche di saldatura in cartotecnica  
Attrezzature per taglio piegatura e incollatura in cartotecnica  
Attrezzature per saldatura in cartotecnica  
Tipologie di materiali per imballaggi flessibili, loro caratteristiche e campo di impiego  
Tecnologie e processi tecnici accoppiamento  
Tecnologie e processi tecnici taglio e ribobinatura  
Etichette autoadesive e in carta.  
Le colle  
Linee automatiche per la stampa e il finishing di etichette  
Tecnologie e processi tecnici laminazione.

#### Abilità

Applicare tecniche di nobilitazione materiali post stampa (hot foil stamping, vernici serigrafiche, embossing nobilitazione digitale).  
Utilizzare attrezzature per nobilitazione materiali post stampa  
Applicare tecniche di fustellatura astucci  
Applicare tecniche di prototipazione degli astucci mediante plotter da taglio  
Applicare tecniche di piegatura e incollaggio astucci  
Utilizzare attrezzature manuali, semiautomatiche automatiche per fustellatura astucci  
Utilizzare attrezzature per la piegaincollatura di astucci  
Applicare tecniche di confezionamento dei semilavorati  
Applicare tecniche di estrusione materiali plastici  
Applicare tecniche di laminazione bande metalliche.  
Applicare tecniche di nobilitazione (mediante stazioni per oro a caldo e serigrafia)  
Applicare tecniche di fustellatura bobine  
Utilizzare attrezzature per il taglio e ribobinatura

## 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 (RIPOSIZIONATO IN 6.MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA)**

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 6.29 Tecnico aeronautico (6.Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica)

---

## 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 toelette, 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

49.1 - Trasporto ferroviario di passeggeri (interurbano)

### 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 tecniche di segnalazione per la partenza del treno  
Applicare modalità di verifica del rispetto delle procedure di sicurezza a bordo  
Applicare procedure di emergenza previste dal regolamento in caso di incidenti e anomalie  
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  
Applicare procedure di richiesta di intervento della polizia ferroviaria  
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

## COMPETENZA

Effettuare il coordinamento del personale di bordo

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Procedure di gestione del personale  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Stili di leadership  
Tecniche di Team Building

### Abilità

Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale

## 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, Extramillage, 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 magazzinaggio 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 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)

## 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, Extramillage, 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 meteorologici  
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, ELETTRICITÀ, ELETTRICITÀ)

#### COMPETENZA

La competenza è il riferimento per le attività di conduzione di mezzi di trazione ferroviaria: locomotive elettriche e/o diesel, automotrici, elettricITÀ, elettrotreni.

#### 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

## 12.C.3 EFFETTUARE LA SISTEMAZIONE E FISSAGGIO DEL CARICO NELLE ATTIVITÀ DI TRASPORTO MERCI STRADALE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è un riferimento per tutti i caricatori, conducenti ed operatori del trasporto merci. La finalità è quella di garantire sia la conformità ai requisiti normativi relativi al fissaggio delle merci a bordo di veicoli per il trasporto stradale, che un'elevata sicurezza sia degli utenti della strada che della merce caricata

**ADA.11.01.20** – Operazioni di movimentazione merci

### COMPETENZA

Effettuare la sistemazione e fissaggio del carico nelle attività di trasporto merci stradale

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Procedure di carico e scarico merci  
Normativa italiana ed europea in materia di controlli su strada di veicoli commerciali  
Principi di distribuzione del carico  
Le forze in gioco: peso, attrito, inerzia, forza centrifuga  
Principi di fissazione del carico  
Sistemi di ancoraggio e mezzi di fissaggio  
Controllo della fissazione del carico  
Classificazione delle carenze  
Precauzioni e modalità di carico e fissaggio per merci particolari: pericolose, rifiuti, deperibili, indivisibili per trasporti eccezionali

#### Abilità

Applicare tecniche di carico/scarico materiali  
Applicare modalità di distribuzione del carico  
Applicare modalità di controllo della corretta distribuzione del carico  
Applicare criteri di scelta dei sistemi di ancoraggio e dei mezzi di fissaggio  
Applicare modalità di controllo del corretto fissaggio del carico  
Applicare modalità di relazione con gli organi di controllo delle carenze gravi e pericolose  
Applicare procedure di verifica della funzionalità del mezzo

## 13. SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES

## PROFILI PROFESSIONALI

### **13.1 TECNICO INFORMAZIONE AMBIENTALE (RIPOSIZIONATO IN 24.AREA COMUNE: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI)**

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 24.80 Tecnico informazione ambientale (24.Area comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi)

---

## 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 disestate, 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 (RIPOSIZIONATO IN 24.AREA COMUNE: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI)**

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 24.79 Pianificatore dell'emergenza (24.Area Comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi)

---

## 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

## DESCRIZIONE PROFILO

Il custode sociale opera per rilevare il bisogno, fornire sostegno e prevenire l'isolamento e l'emarginazione di persone e famiglie in condizione di fragilità. Monitora il territorio, individuando e supportando soggetti svantaggiati o in stato di isolamento, orientandoli all'utilizzo dei servizi di supporto e aiuto presenti sul territorio per rispondere ai loro bisogni e attivando la rete di soggetti sociali formali o informali del quartiere, ma anche occupandosi in prima persona di alcune incombenze quotidiane e disbrigo pratiche per i più bisognosi. Collabora all'organizzazione di attività ed eventi per promuovere la socialità e coesione sociale nei quartieri periferici e nei caseggiati di edilizia residenziale pubblica.

## ELEMENTI DI CONTESTO

### Ambito di riferimento

Lavora prevalentemente presso soggetti del terzo settore e del privato sociale (cooperative sociali, associazioni, onlus), in sinergia con le reti formali (servizi sociali, ATS, scuole, ecc.) e informali del territorio (parrocchie, servizi commerciali, associazioni, ecc.), ma impegnando la maggior parte del tempo direttamente nell'ambiente nel quale vivono i soggetti di cui si occupa, a diretto contatto con gli abitanti del quartiere di riferimento. Agisce tendenzialmente in zone periferiche o con caratteristiche di degrado ambientale e socio-culturale e si occupa, dunque, prevalentemente di soggetti fragili (anziani, poveri, emarginati, persone con dipendenze o con problemi psichiatrici) o stranieri.

### Collocazione organizzativa

Il custode sociale svolge la sua attività sul territorio e al domicilio degli utenti, interfacciandosi con i servizi sociali, i servizi di assistenza alla persona presenti sul territorio, le agenzie educative formali e non formali, i gruppi, i singoli e le famiglie. Partecipa alle equipe multidisciplinari e risponde ad un coordinatore del servizio.

## 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

Effettuare l'analisi della situazione del territorio in termini di bisogni e risorse

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di Economia internazionale  
Elementi di diritto di commercio internazionale  
Elementi di fiscalità internazionale  
Elementi di Diritto UE  
Elementi di Diritto doganale  
Lingua inglese

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Applicare tecniche di analisi dei dati macroeconomici  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare strumenti per individuare le barriere doganali (tariffarie e non)  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## COMPETENZA

Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di sociologia  
Modelli organizzativi dei servizi sociali  
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 coordinamento gruppi di lavoro

## COMPETENZA

Realizzare interventi di prevenzione del disagio, di supporto alla fragilità e di coesione sociale

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di educazione alla salute  
Elementi di pedagogia  
Elementi di pedagogia interculturale  
Elementi di psicologia  
Tecniche di animazione  
Metodologie di analisi dei bisogni dell'utenza

#### Abilità

Applicare metodi di presa in carico della relazione d'aiuto  
Applicare metodi di prevenzione del disagio  
Applicare tecniche di animazione in ambito sociale e per il tempo libero  
Applicare tecniche di rafforzamento delle relazioni interpersonali  
Applicare tecniche di problem solving  
Applicare metodi di accompagnamento ai servizi e al disbrigo delle relative pratiche

## 13.9 TUTOR ABITATIVO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il tutor abitativo gestisce l'accoglienza di persone in stato di emergenza abitativa di carattere temporaneo all'interno di unità immobiliari singole o strutture complesse. Raccoglie le richieste di accoglienza dai privati o da enti ed istituzioni preposte, seleziona i richiedenti sulla base dei criteri e requisiti stabiliti, accompagna i soggetti nell'inserimento nella struttura abitativa occupandosi degli aspetti tecnici e burocratici. Supporta percorsi di sostegno all'autonomia abitativa tramite azioni che mirano all'orientamento e all'accompagnamento ai servizi sul territorio, relazionandosi con altri operatori di servizi pubblici e privati. Monitora le diverse fasi di sviluppo del processo fino alla fase di accompagnamento all'uscita dalla struttura abitativa ed è responsabile della verifica dello stato dell'immobile dall'inizio alla fine, occupandosi degli aspetti logistici, della preparazione e della manutenzione dello stesso anche grazie al supporto di tecnici specializzati.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il tutor abitativo lavora presso realtà di edilizia residenziale sociale o realtà del terzo settore, in sinergia con le reti formali ed informali del territorio. Si occupa della gestione di strutture abitative di diverso tipo in differenti contesti e si interfaccia direttamente con soggetti del territorio e con i servizi sociali presenti. È in grado di relazionarsi con svariate tipologie di utenza, anche persone fragili, con difficoltà sociali, economiche, culturali e psichiche.

#### Collocazione organizzativa

Il tutor abitativo deve essere in grado sia di operare in autonomia, nel monitoraggio dell'intero processo di accoglienza, sia in collaborazione con equipe multidisciplinari (con educatori, psicologi, assistenti sociali, etc.) e risponde, generalmente, ad un referente o coordinatore d'area. Si occupa di gestire i rapporti con i servizi e gli operatori del territorio e di contattare tecnici specializzati per la cura e la manutenzione degli immobili in caso di bisogno.

### 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

Gestire l'inserimento in strutture di housing sociale

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Normativa e bandi in materia di locazione pubblica e privata  
Tecniche di negoziazione  
Elementi di normativa condominiale  
Elementi di contrattualistica  
Elementi del mercato immobiliare  
Materiali per l'arredamento  
Regole e procedure per l'accesso a progetti di housing sociale

#### Abilità

Utilizzare strumenti e programmi informatici  
Applicare tecniche di negoziazione e di risoluzione dei problemi  
Utilizzare strumenti per la manutenzione di immobili  
Applicare tecniche per la gestione di aspetti organizzativi e logistici delle abitazioni (attivazione utenze, manutenzione degli spazi, sistemazione e manutenzione arredi e impianti, etc.)

### COMPETENZA

Supportare il progetto di accompagnamento dell'ospite all'autonomia abitativa

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

Rete dei servizi: sociali, abitativi e lavorativi  
Elementi di educazione degli adulti  
Elementi di sociologia  
Elementi di psicologia  
Elementi di mediazione interculturale e linguistica  
Tecniche di gestione della relazione di aiuto  
Elementi del mercato immobiliare

**Abilità**

Applicare tecniche di relazione con target di utenza diversi  
Applicare tecniche di gestione della relazione di aiuto  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di lavoro di rete  
Applicare metodi di orientamento ai servizi  
Applicare tecniche di monitoraggio e valutazione del progetto di autonomia abitativa  
Applicare tecniche di educazione al risparmio  
Utilizzare tecniche di mediazione

## 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 (RIPOSIZIONATO IN 24.AREA COMUNE: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI)**

Riposizionato.

Per il suddetto standard professionale vedere 24.81 Analista finanziario (24.Area Comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi)

---

## 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

## 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 presidiano 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 relaziona 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

## 14.C.2. IDENTIFICARE E GESTIRE LE OPPORTUNITÀ' DI INNOVAZIONE NEL SETTORE FINANZIARIO DERIVANTI DALLA DIGITAL TRANSFORMATION

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Le Istituzioni Finanziarie hanno sempre considerato l'innovazione un fattore chiave per il rinnovamento dei propri prodotti e servizi e della gestione delle relazioni con la clientela, in altre parole per "la messa a terra della strategia aziendale". I principali operatori del settore finance sono attualmente impegnati nella creazione di valore attraverso la tecnologia e l'utilizzo di strumenti digitali a supporto del business e stanno ottenendo i primi benefici derivanti da progetti e approcci di Digital Trasformation. Big Data, Internet of Things [IoT], Cloud computing, sono solo alcune delle principali innovazioni che stanno trasformando l'industria finanziaria nel suo complesso, stravolgendo modelli di business e operativi consolidati. Ne consegue che l'attenzione degli investimenti è orientata all'individuazione di percorsi che permettano di indirizzare gli sforzi di innovazione a supporto del cambiamento. Uno dei driver principali che guidano questa trasformazione è rappresentato dai Big Data; la capacità di governare queste fonti di informazione, sia dal punto di vista gestionale, sia dal punto di vista analitico, costituirà nei prossimi anni una rilevante fonte di vantaggio competitivo per le aziende che investiranno in tale direzione.

In questo scenario, in cui lo sviluppo della tecnologia "AAA" (Anytime, Anywhere, Anyhow) e delle relazioni tramite la rete sono in continua crescita e ormai parte integrante della nostra vita personale e professionale, emerge in modo sempre più cruciale la necessità di competenze trasversali, dalle nuove tecnologie al marketing, dalla gestione di progetti a forte contenuto innovativo e prospettico fino al difficile compito di valutare e comunicare il business plan delle iniziative. Occorrono professionisti sempre più ricercati nel settore finanziario, e non solo, capaci di raccogliere, leggere e analizzare sistematicamente i dati, ma anche di associarli alle conoscenze di business, di processo e di settore aiutando così le aziende ad affrontare la complessità degli scenari futuri

### COMPETENZA

Identificare e gestire le opportunità di innovazione nel settore finanziario derivanti dalla Digital Transformation

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Metodologie di approccio all'innovazione  
 Elementi di diritto del mercato finanziario  
 Elementi di management finanziario  
 Analisi dei processi aziendali  
 Elementi di economia e organizzazione aziendale  
 Elementi di Project Management  
 Prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi  
 Elementi di normativa, Compliance e Privacy nel settore finanziario  
 Elementi di statistica per l'analisi dei dati  
 E-marketing  
 Elementi di linguaggi di programmazione  
 Sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica  
 Tecnologie a supporto della digital transformation

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei trend del settore finanziario  
 Applicare tecniche di analisi dell'evoluzione opportunità di mercato  
 Applicare tecniche di Project Management  
 Applicare tecniche per l'ideazione e lo sviluppo di progetti digital  
 Applicare linguaggi di programmazione  
 Utilizzare tecniche di comunicazione efficace  
 Applicare tecniche di analisi dati statistici  
 Utilizzare modelli standard per redigere report analisi dati  
 Applicare tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo  
 Utilizzare strumenti di marketing sul web

## 15. SERVIZI DIGITALI

## 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 alternative

## 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

## 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

## 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

#### 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

Eseguire 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

**ADA. 12.01.10** – Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

#### 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.

### REFERENZIAMENTI

#### 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

**ADA. 12.01.10** – Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

### 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 (telefonia, 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, 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 librerie

### 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 pricing 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

**ADA. 12.01.10** – Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

### 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).

### REFERENZIAMENTI

#### 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: 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 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 prezziatura 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 (RIPOSIZIONATO IN 24.AREA COMUNE: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI)**

Riposizionato.

**Per il suddetto standard professionale vedere 24.78 Coordinatore punti vendita (24.Area comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi )**

---

## 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 promo- pubblicitari, 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

## 17.18 BANCONIERE DI PRODOTTI ITTICI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Banconiere di prodotti ittici opera all'interno della Grande Distribuzione e negli esercizi di commercio tradizionale occupandosi del processo di trattamento e preparazione del pesce: taglio, confezionamento e rifornimento del banco pescheria. Oltre a preparare il pesce destinato alla vendita, si occupa direttamente della vendita al cliente.

### 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 risponde del proprio operato al Capo reparto della pescheria. Negli esercizi tradizionali può lavorare da solo, con altri collaboratori, eventualmente il 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

ADA. 12.01.10 – Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

### 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 del pesce per la vendita

**Livello EQF:3**

### Conoscenze

Catena del freddo nel comparto ittico  
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari  
Processi di preparazione del pesce per la vendita  
Prodotti di pescheria  
Tecniche di congelamento e scongelamento pesce  
Tecniche di conservazione del pesce fresco  
Tecniche di igienizzazione celle frigorifere

### Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare  
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare tecniche di conservazione del pesce fresco  
Applicare tecniche di igienizzazione celle frigorifere  
Applicare tecniche di pulitura pesce  
Applicare tecniche di scongelamento pesce surgelato  
Applicare tecniche di sfilettatura pesce  
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro  
Utilizzare strumenti da taglio per pescheria  
Utilizzare strumenti e prodotti per la pulizia di superfici di vendita pesce

## COMPETENZA

Effettuare la vendita dei prodotti ittici

**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  
Etichettatura e tracciabilità dei prodotti ittici

### 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  
Applicare tecniche per l'etichettatura e la tracciabilità dei prodotti ittici

## 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

## 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: 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

## 18.2 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 miscita/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: 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

## 18.10 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 (RIPOSIZIONATO IN 24. AREA COMUNE: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI)**

Riposizionato.

**Per il suddetto standard professionale vedere 24.82 Comunicatore territoriale (24.Area comune: processi organizzativi di gestione e supporto alla produzione di beni e servizi)**

---

## 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

## 18.21 GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI (ELIMINATO)

Eliminato.

Profilo professionale regolamentato da legge regionale.

## 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 rendano 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 emettitrici. 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) (RIPOSIZIONATO IN 23.SERVIZI ALLA PERSONA )

Riposizionato

**Per il suddetto standard professionale vedere 23.5 Butler (maggiordomo) (23.Servizi alla persona)**

## 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

## 18.25 GESTORE DI AFFITTI BREVI

### DESCRIZIONE PROFILO

Il gestore di affitti brevi è un profilo professionale non abilitante del settore della ricezione turistica in appartamento che, anche avvalendosi dell'ausilio di tecnologie informatiche, gestisce per conto del proprietario immobili ad uso casa vacanza seguendo ogni aspetto del processo di locazione breve. Si occupa inoltre di tutti i servizi necessari a valorizzare la proprietà e ottenerne il massimo rendimento. Nello specifico:

- ricerca unità abitative e ne garantisce alta occupazione e remuneratività;
- mette in contatto domanda ed offerta di locazioni brevi;
- si occupa di tutti i servizi volti alla valorizzazione della proprietà (servizio fotografico/ allestimento strategico dell'immobile ecc. );
- con l'ausilio di portali turistici e idonei sistemi informativi pubblica l'immobile dandogli massima visibilità e garantendone un buon posizionamento sul mercato;
- cerca potenziali inquilini sfruttando i canali tradizionali e online a disposizione per raggiungere il giusto target;
- gestisce il flusso delle prenotazioni;
- accoglie e assiste l'ospite (dalla gestione della corrispondenza al check in - check out fino alla recensione);
- assicura la manutenzione, la pulizia e la gestione delle singole unità abitative;
- si occupa del rispetto degli aspetti normativi dell'attività concernenti l'affitto breve.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il profilo del gestore di affitti brevi è riferito al settore immobiliare- turistico delle locazioni brevi. Svolge la propria attività prevalentemente nell'ambito dei servizi turistici in un'unica o in più località del paese di residenza e/o all'estero. Generalmente esercita la propria attività nell'ambito di società di property management o di agenzie immobiliari che offrono servizi di gestione locazioni. Può inoltre lavorare come imprenditore offrendo il proprio servizio a privati.

#### Collocazione organizzativa

Si interfaccia con i proprietari e con gli ospiti di strutture ricettive e con i fornitori di servizi per il settore

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3413 – Agenti immobiliari – Mediatori immobili

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.4.5. – agente immobiliare/agente di locazione

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

L 68.31.00 - Agente immobiliare

L 68.20.01 - Locazione immobiliare di beni propri o in leasing (affitto)

L 68.32.00 - Gestione di beni immobili per conto terzi

I – Servizi di alloggio e ristorazione

**ADA.18.204.660** - Gestione dell'agenzia di intermediazione immobiliare

**ADA.18.204.663** - Servizio di Intermediazione per compravendita/affitto di immobili

## COMPETENZA

Gestire i servizi di manutenzione ordinaria delle singole unità abitative delle strutture ricettive e affrontare eventuali situazioni impreviste che si verificano nell'immobile.

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normative nazionali, regionali e comunali vigenti relative alla manutenzione edilizia ordinaria e regolamenti condominiali  
Normative vigenti in materia di locazione di immobili  
Elementi di controllo della qualità  
Software per la gestione della locazione di immobili

#### Abilità

Applicare tecniche per analizzare e valutare la documentazione relativa alla conformità dell'immobile  
Applicare tecniche di controllo qualità delle strutture ricettive  
Applicare tecniche di stesura del manuale dell'ospite  
Applicare tecniche necessarie per conservare le caratteristiche di sicurezza della struttura previste dalla legge e far fronte ad eventi accidentali  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria in conformità a leggi e regolamenti vigenti  
Gestire i servizi di pulizia  
Utilizzare piattaforme web per la gestione di tutte le fasi dell'attività

## COMPETENZA

Valorizzare e promuovere la struttura ricettiva al fine di ottimizzarne la visibilità e il coefficiente di occupazione della strutture ricettive.

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di homestaging  
Elementi di fotografia di interni e di web publishing  
Elementi di comunicazione e di marketing turistico e strategico  
Elementi di branding  
Principali tecnologie web per la gestione di affitti brevi

#### Abilità

Applicare tecniche di homestaging  
Applicare tecniche di ripresa fotografica e video idonee al web e tecniche di storytelling marketing  
Applicare metodi di analisi dei dati di mercato  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Applicare metodologie di pianificazione di marketing e di comunicazione  
Applicare tecniche di branding  
Utilizzare tecnologie web per la gestione di affitti brevi (piattaforme web, social, sito, app, blog, ecc.)

## COMPETENZA

Gestire il flusso delle prenotazioni rapportandosi efficacemente con le maggiori piattaforme turistiche

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Principali operatori di affitti brevi  
Piattaforme immobiliari per la gestione dell'intero iter dell'affitto breve  
Flussi turistici nazionali e dell'organizzazione turistica italiana  
Mercato del turismo e dell'offerta turistica locale  
Elementi di revenue management

#### Abilità

Utilizzare le principali piattaforme degli operatori degli affitti brevi  
Utilizzare tecnologie web per la gestione delle prenotazioni e di tutti i servizi caratterizzanti gli affitti brevi  
Applicare tecniche di lavoro di rete con il territorio per intercettare i potenziali ospiti  
Applicare tecniche per la definizione dei prezzi in base al mercato  
Applicare tecniche di gestione e sincronizzazione calendari

## COMPETENZA

Gestire l'accoglienza in tutte le sue fasi e rapportarsi con il cliente risolvendo eventuali situazioni problematiche

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Strumenti tecnologici atti alla gestione del servizio clienti  
Adempimenti in materia di servizio clienti  
Organizzazione del territorio locale  
Elementi di storia e di cultura del territorio  
Principi di customer satisfaction  
Tecniche di ascolto e comunicazione  
Tecniche di negoziazione e problem solving  
Mercato del turismo e dell'offerta turistica locale

#### Abilità

Applicare tecniche di trasmissione/ricezione della messaggistica mediante l'utilizzo di tecnologie web  
Applicare tecniche di controllo e risposta delle recensioni  
Applicare tecniche per gestire l'ospite mediante l'erogazione dei servizi di ricevimento dal check in al check out  
Applicare tecniche di supporto al cliente utilizzando i mezzi tradizionali e/o attraverso l'utilizzo del web e/o dei canali social dedicati  
Applicare tecniche per la valutazione della customer satisfaction  
Applicare tecniche di comunicazione con il cliente  
Applicare tecniche di gestione di inconvenienti e reclami  
Applicare tecniche di lavoro di rete con il territorio per supportare il cliente nell'esperienza di fruizione

## COMPETENZA

Gestire gli adempimenti amministrativi previsti per le locazioni brevi

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Normative vigenti e documentazione in materia di titolarità e regolarità catastale dell'immobile  
Elementi di diritto privato e tributario in materia di affitti brevi  
Adempimenti normativi nazionali, regionali e locali previsti in materia di affitti brevi  
Piattaforme web per la gestione di affitti brevi  
Elementi di gestione di impresa

#### Abilità

Applicare di verifica della documentazione inerente la proprietà  
Applicare tecniche per gestire la contrattualistica  
Applicare tecniche di gestione tributaria.  
Applicare tecniche per gestire la contabilità ordinaria e i pagamenti  
Applicare tecniche per gestire gli adempimenti burocratici in materia di sicurezza  
Utilizzare le tecnologie web per la gestione di tutti gli aspetti amministrativi legati alla gestione di affitti brevi  
Applicare tecniche di budgeting e di controllo di gestione

## 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 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 quella 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  
Merceologia 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.

### REFERENZIAMENTI

#### 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 SCENOGRARO 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 trucco  
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 l'“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

## 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 Comparsa; 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: 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 direzione delle 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 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 pubbli-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 fisioterapia  
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  
Prosemica  
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: 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 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  
Tecnica dell'animazione digitale  
Tecnica 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

Eseguire 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. E' 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 tecnico 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, archivistica, 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: 4**

#### 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/parruccho  
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

90.02.02 – Attività nel campo della regia

### 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.

## 19.41 SOCIAL VIDEOMAKER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Social Videomaker è un creatore di contenuti audiovisivi ideati e realizzati appositamente per il web, che unisce alla consueta professionalità del videomaking classico una profonda conoscenza dell'universo web in ogni sua forma, dalla realizzazione di siti, alle contemporanee forme di narrazione commerciale del marketing 2.0 attraverso l'uso dei social network.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera per i settori delle web-tv e dell'editoria digitale e per tutte le aziende che usano il web come strumento per veicolare la propria comunicazione e le proprie azioni di marketing attraverso social network, siti, blog e new media.

#### Collocazione organizzativa

Lavora generalmente in modo autonomo, relazionandosi con le funzioni marketing/comunicazione e con la funzione sistemi informativi.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3514 Tecnici Web

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.2.3 Tecnici web

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

639 Altre attività dei servizi di informazione

**ADA.22.02.15** – Realizzazione di riprese

### COMPETENZA

Effettuare la pubblicazione di contenuti sui social media

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Deontologia della comunicazione  
Normativa sulla privacy  
Storia dei Media  
Community Management  
Caratteristiche dei social media: facebook, instagram, Youtube  
Influencer Marketing  
Trend online  
Personal Branding  
Tecniche di streaming

#### Abilità

Applicare tecniche per l'engagement del pubblico  
Selezionare i social media adatti ai contenuti da pubblicare  
Applicare strumenti per le pubblicazioni multicanale  
Utilizzare strumenti di pubblicazione sui social network  
Utilizzare strumenti per realizzare dirette audio/video

## COMPETENZA

Eseguire una web strategy attraverso la diffusione di contenuti multimediali

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Strategia di Social Media  
Web 2.0  
Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali  
Caratteristiche dei social media: facebook, instagram, Youtube  
Struttura dei siti web  
Struttura dei blog  
Tecniche di SEO (search engine optimization)  
La user Experience  
Analisi SWOT  
Corporate storytelling  
Transmedialità  
Crossmedialità

#### Abilità

Applicare tecniche di progettazione di contenuti web  
Applicare tecniche di redazione di un piano editoriale  
Applicare tecniche di predisposizione di un calendario editoriale  
Identificare il capitale narrativo delle aziende  
Applicare tecniche di presentazione di prodotti/servizi  
Utilizzare strumenti per il visual storytelling  
Applicare tecniche di web writing Utilizzare strumenti di creazione e aggiornamento di blog

## COMPETENZA

Realizzare contenuti audiovisivi originali per i new media e per la web economy

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Deontologia della comunicazione  
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 redazione contenuti per il SEO  
Tecniche di animazione grafica e compositing  
Tecniche di intervista  
Linguaggio cinetelevisivo  
Elementi di regia

#### Abilità

Utilizzare strumenti per realizzare video  
Applicare tecniche di ripresa audio video  
Utilizzare software di elaborazione video digitale  
Applicare software di montaggio audio video  
Applicare software di animazione grafica e compositing (Illustrator, After Effects e Photoshop)  
Utilizzare software di creazione di presentazioni multimediali  
Utilizzare strumenti per realizzare immagini/foto

## 19.42 PRODUTTORE DI MUSICA ELETTRONICA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Produttore di Musica Elettronica è un musicista con competenze tecniche che opera nell'ambito della Produzione e Animazione musicale. Il notevole incremento degli ultimi anni delle tecnologie per produrre musica, nonché l'importanza che hanno assunto le sonorità elettroniche in tutta la produzione musicale (discografica, pubblicitaria, cinematografica) hanno dato a questa nuova figura professionale una grandissima rilevanza.

Il Produttore di Musica Elettronica opera in varie tipologie di attività: la riproduzione di prodotti discografici, la composizione di brani e beats (basi musicali) per conto proprio o per artisti terzi, la Produzione Musicale in Studi di Registrazione per il mercato discografico, le serate dal vivo, il settore pubblicitario, la musica applicata, il settore radiofonico, la sonorizzazione di eventi

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

In prevalenza il lavoro del Produttore di Musica Elettronica si svolge in studio registrazione dove la figura crea e compone brani musicali, arrangiamenti per conto proprio o per conto terzi con l'ausilio di Software e Hardware dedicati.

Si tratta di un lavoro prevalentemente individuale, con ampi margini di autonomia. Sono altresì frequenti le collaborazioni con altri artisti in fase di produzione musicale (cantanti, strumentisti, altri produttori) o artisti di altre discipline (visual, registi, ballerini). In molti casi il Produttore di Musica Elettronica presta le sue competenze come Produttore al servizio di terzi, quali studi di registrazione e studi di post-produzione, etichette Discografiche.

#### Collocazione organizzativa

Il produttore di musica elettronica può essere un libero professionista. Trova impiego in ambito discografico, come sound designer nell'ambito pubblicitario, della sonorizzazione eventi culturali, commerciali e sfilate di moda.

Per le esibizioni live lavora presso le strutture di intrattenimento, in particolare locali notturni e discoteche

### 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 di audio video

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

59.20.30 Studi di registrazione sonora

**ADA.22.02.08** - Composizione di musiche

**ADA.22.02.17** - Cura allestimento sonoro (sala, palco, studio di registrazione e presa diretta cine tv)

### COMPETENZA

Effettuare la composizione e arrangiamento di un brano di musica elettronica

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Linguaggio musicale e notazione  
Elementi di armonia e arrangiamento  
Elementi di composizione  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Programmazione in linguaggio MIDI  
Tecniche di campionamento e re-sampling  
Software per la composizione

#### Abilità

Applicare tecniche di utilizzo di una keyboard in chiave compositiva  
Applicare tecniche di utilizzo di software per l'elaborazione e la produzione digitale di musica  
Applicare tecniche di utilizzo di un sequencer per la trascrizione del brano su supporto informatico (inserimento di dati Midi)  
Applicare tecniche di arrangiamento  
Applicare modalità di deposito di brani musicali presso gli organi competenti  
Applicare tecniche di campionamento e re-sampling

## COMPETENZA

Effettuare la produzione e diffusione di brani di musica elettronica

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di fisica acustica  
Registrazione digitale  
Sistemi per il trattamento digitale delle frequenze  
Piattaforme di distribuzione musicale digitale  
Elementi di storia della discografia  
Software per il trattamento del suono  
Selezione del gruppo artistico di lavoro

#### Abilità

Applicare tecniche di pubblicazione di un brano musicale  
Applicare tecniche di utilizzo di software per l'elaborazione e la produzione digitale di musica  
Applicare tecniche di utilizzo di Digital Audio Workstation (DAW)  
Applicare tecniche di masterizzazione e archiviazione  
Applicare tecniche di selezione del gruppo artistico di lavoro

## COMPETENZA

Effettuare 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  
Applicare tecniche di utilizzo di software montaggio audio (Pro Tools o analoghi)  
Applicare criteri di valutazione tecnica del girato

## 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

## 19.C.11. EFFETTUARE LA VESTIZIONE DEGLI ARTISTI

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la vestizione degli artisti in un contesto di spettacolo rappresentato dal vivo. L'addetto alla vestizione si relaziona con i reparti produttivi complementari per acquisire le informazioni necessarie all'effettuazione della vestizione stessa; predispone previamente camerini e/o spazi adibiti a tale scopo con l'occorrenza necessario in termini di costumistica e accessoristica di riferimento (es. scarpe, cappelli, acconciature artificiali, decorazioni); predispone la stratificazione dei capi che compongono il costume di scena; si relaziona direttamente con l'artista assistendone la preparazione; assiste la vestizione dell'artista in concomitanza di eventuali cambi di costume in corso di rappresentazione; assiste la svestizione dell'artista; assicura la manutenzione dei singoli capi durante e al termine della rappresentazione; procede all'archiviazione dei costumi e ai relativi accessori.

**ADA.22.02.15** – Ideazione, realizzazione e scelta dei costumi di scena

### COMPETENZA

Effettuare la vestizione degli Artisti

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Processi produttivi dello spettacolo dal vivo  
Processi teatrali  
Elementi di storia del costume  
Elementi di storia del teatro  
Elementi di anatomia  
Merceologia

#### Abilità

Applicare modalità di misurazione al corpo dell'artista  
Applicare modalità di lettura di una scheda-costume  
Applicare modalità di lettura delle note di produzione  
Applicare tecniche di modifica del costume  
Applicare modalità di abbinamento costumi/accessori  
Applicare tecniche di lavaggio del costume  
Applicare tecniche di stiratura del costume  
Applicare tecniche di smacchiatura del costume  
Applicare tecniche di igienizzazione del costume  
Applicare tecniche di riparazione sartoriale  
Applicare tecniche di archiviazione del costume

## 19.C.12. EFFETTUARE L'ORGANIZZAZIONE DI UN EVENTO CULTURALE NELL'AMBITO DEL SETTORE CINEMATOGRAFICO (CINEFORUM, CINECLUB, RASSEGNE CINEMATOGRAFICHE, FESTIVAL)

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per l'organizzazione di eventi in ambito cinematografici, cineforum, rassegne, festival eventi culturali di settore e uffici stampa utilizzando il web (social, siti, blog, new media in generale) come mezzo di comunicazione privilegiato e strumento per l'organizzazione e la promozione.

ADA.22.02.36 - Gestione di sale teatrali e cinematografiche

### COMPETENZA

Effettuare l'organizzazione di un evento culturale nell'ambito del settore cinematografico(cineforum, cineclub, rassegne cinematografiche, festival)

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Storia del cinema e dei principali festival  
Elementi di budgeting e di fundraising  
Distribuzione cinematografica  
Piattaforme per lo streaming online  
Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali (streaming)  
Processi organizzativi di eventi  
Tipologie di location per eventi cinematografici  
Tecniche di comunicazione e promozione cinematografica  
Tipologie di eventi del settore cinematografico  
Tecniche di pianificazione degli eventi  
Normativa in materia di organizzazione di eventi  
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

#### Abilità

Applicare tecniche di definizione delle caratteristiche degli eventi cinematografici  
Applicare tecniche di programmazione di eventi  
Applicare criteri di selezione degli spazi per eventi cinematografici  
Applicare criteri di selezione delle opere cinematografiche da proporre  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di realizzazione materiale di comunicazione per eventi cinematografici  
Applicare la normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)  
Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro  
Applicare la normativa prevista in materia di organizzazione eventi cinematografici

## **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 (ELIMINATA)

Eliminato. Competenza normata a livello nazionale.

**Per il suddetto standard professionale consultare l'allegato A6 sulle figure regolamentate e abilitanti**

## 21. SERVIZI SOCIO-SANITARI

## PROFILI PROFESSIONALI

### 21.1 ANIMATORE DI COMUNITÀ

#### DESCRIZIONE PROFILO

L'animatore di comunità è un profilo che attiva, promuove e facilita i processi di innovazione sociale e di sviluppo comunitario, accompagnando la gestione del cambiamento all'interno di contesti territoriali differenziati.

L'Animatore produce conoscenza "locale", attivando interventi sul campo di lettura e descrizione delle specificità e delle trasformazioni di territori e di comunità a stretto contatto con le domande esplicite e implicite dei diversi soggetti, avvalendosi anche di un approccio esplorativo e metodologie mirate. L'Animatore di comunità promuove, accompagna, gestisce e realizza, in una logica progettuale, interventi specifici e/o attività diversificate finalizzate alla valorizzazione e integrazione delle risorse e delle competenze presenti nel territorio/comunità, alimentando pratiche collaborative nel rispetto della cultura locale. Facilita la nascita di realtà ed esperienze attivando reti e relazioni a diversi livelli.

#### ELEMENTI DI CONTESTO

##### Ambito di riferimento

L'Animatore di comunità è un profilo professionale relativamente nuovo che si innesta in un mercato in forte espansione. Può inserirsi nelle strutture pubbliche e private, nel mondo delle cooperative e degli enti del Terzo Settore (OdV-Organizzazioni di Volontariato, APS-Associazioni di promozione Sociale, ONLUS-Organizzazione non lucrativa di utilità sociale), al fine di dare impulso e realizzare processi di innovazione e sviluppo comunitario in ambiti sociali diversificati.

##### Collocazione organizzativa

Svolge le proprie attività in autonomia o in modo integrato con altri profili professionali.

#### REFERENZIAZIONI

##### Livello EQF:6

##### 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

94.99 - Attività di altre organizzazioni associative nca

**ADA.22.218.698** - Realizzazione di interventi di animazione sociale

## COMPETENZA

Analizzare e descrivere il contesto territoriale e comunitario

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Metodologie e tecniche della ricerca sociale ed economica  
Elementi di sociologia ed antropologia culturale  
Elementi di sociologia dei processi culturali e comunicativi  
Elementi di cultura dell'immaginario  
Sociologia degli spazi urbani e dei legami sociali  
Psicologia ambientale e di comunità  
Culture, politiche e scenari del Welfare  
Organizzazione della rete territoriale dei servizi  
Normativa e organizzazione del Terzo settore  
Principi di diritto pubblico degli Enti locali  
Elementi di economia del territorio  
Elementi normativi nazionali e regionali in materia di servizi socio-sanitari e socio-assistenziali

### Abilità

Utilizzare metodologie e tecniche di ricerca sociale  
Applicare tecniche di rilevazione ed analisi quali-quantitative dei dati  
Applicare strumenti e tecniche di rappresentazione e comunicazione dei dati e dei contenuti rilevati  
Utilizzare strumenti per la mappatura delle risorse presenti o attivabili sul territorio

## COMPETENZA

Attivare la rete territoriale per la realizzazione di interventi di animazione e sviluppo di comunità

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di psicologia sociale e dei gruppi  
Fondamenti di psicologia e pedagogia di comunità (sviluppo di comunità)  
Tecniche di team building  
Tecniche di team working  
Metodo e tecniche di lavoro in rete  
Teorie e tecniche dell'animazione sociale e di comunità  
Metodi e tecniche di progettazione partecipata  
Metodi e tecniche di consultazione e deliberazione  
Elementi di Project Management  
Elementi di budgeting e di fundraising

### Abilità

Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali  
Applicare tecniche di coordinamento dei gruppi di lavoro e di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare pratiche e tecniche di promozione della consultazione e dell'interazione costruttiva (future search; goal oriented project planning; open space technology; laboratori di quartiere; forum tematici; community organizing, ecc.)  
Applicare tecniche per il raggiungimento di conclusioni condivise e la promozione di processi deliberativi (town meeting; giurie di cittadini, ecc.)  
Applicare tecniche di progettazione partecipata  
Utilizzare metodologie e tecniche del lavoro di rete  
Applicare strumenti e tecniche di budgeting e di fundraising

## COMPETENZA

Realizzare interventi di animazione e sviluppo di comunità

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di psicologia sociale e dei gruppi  
Fondamenti di psicologia e pedagogia di comunità (sviluppo di comunità)  
Tecniche di team building  
Tecniche di team working  
Metodi e tecniche del lavoro di rete  
Teorie e tecniche dell'animazione sociale e di comunità  
Elementi di Project Management

### Abilità

Applicare strumenti e metodi per l'intervento sociale e di comunità.  
Applicare metodologie di coordinamento dei gruppi di lavoro  
Applicare metodologie di gestione delle dinamiche di gruppo  
Applicare tecniche e strumenti di animazione  
Applicare tecniche e strumenti di comunicazione sociale  
Utilizzare metodologie e tecniche del lavoro di rete  
Applicare metodi di gestione dei luoghi di aggregazione

## COMPETENZA

Monitorare e valutare interventi di animazione e sviluppo di comunità

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Conoscenze

Teorie e tecniche dell'animazione sociale e di comunità

Elementi di misurazione e valutazione delle attività

Metodologie e strumenti di monitoraggio delle attività

Metodologie e strumenti di valutazione delle attività

Metodologie di valutazione dell'impatto sociale

### Abilità

Abilità

Applicare tecniche di monitoraggio degli interventi

Applicare tecniche di valutazione degli interventi realizzati

Applicare tecniche di redazione report di monitoraggio delle attività

Applicare tecniche di redazione di report di valutazione delle attività

## 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: 4

#### 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. È 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

3.2.1.7 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 multimodali

#### 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

## 21.7. COUNSELLOR

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Counsellor opera nel campo sociale e accompagna individui, coppie, famiglie e gruppi nei momenti evolutivi e di scelta. Offre percorsi di counselling per la promozione del benessere e la definizione di strategie per affrontare problematiche relazionali specifiche e critiche.

Promuove un clima relazionale che facilita l'autorealizzazione dell'individuo/gruppo e favorisce nel cliente autonomia e consapevolezza delle proprie risorse utili per affrontare le difficoltà e raggiungere il proprio benessere.

Basa il suo operato seguendo l'approccio che il cliente è il maggior esperto di sé stesso e del suo problema ed è pertanto il detentore delle risorse potenziali per risolverlo.

Opera individuando col cliente percorsi condivisi di evoluzione, stipulando un contratto di counselling.

Coinvolge, quando emerge la necessità, altri professionisti competenti rispetto a specifiche problematiche che superano la sua competenza specifica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera per organizzazioni profit, no profit e di volontariato oppure individualmente.

#### Collocazione organizzativa

Opera con ampia autonomia direttamente con il cliente per l'erogazione dell'intervento e la verifica dei risultati ottenuti. Talvolta opera in un gruppo di counsellor coordinati da un counsellor supervisor.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF:5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2635 Specialisti nell'assistenza sociale e nell'orientamento

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.3 – Specialisti in scienze sociali

##### Attività Economiche ATECO

88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca.

### COMPETENZA

Progettare un intervento di counselling

#### Livello EQF:5

##### Conoscenze

Percorsi evolutivi personali e familiari  
Contesti sociali  
Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
Contratti di counselling  
Elementi di sociologia  
Elementi di antropologia  
Fondamenti di osservazione del comportamento personale e relazionale

##### Abilità

Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di conduzione interviste  
Applicare tecniche di costruzione di questionari per l'acquisizione di dati utili all'intervento di counselling  
Analizzare il bisogno di counselling  
Utilizzare metodi di stesura di relazioni e profili personali  
Applicare tecniche per la redazione di un contratto di counselling

## COMPETENZA

Effettuare un intervento di counselling

### Livello EQF:5

#### Conoscenze

Comunicazione empatica  
Elementi di comunicazione interpersonale  
Linguaggi non verbali  
Tecniche di attivazione delle risorse personali  
Comunicazione multimediale  
Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione  
Tecniche di coordinamento e gestione di team  
Elementi di retorica

#### 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  
Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di gestione dello stress  
Applicare tecniche di public speaking  
Utilizzare i giochi di ruolo per facilitare le dinamiche di gruppo

## 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, FORMAZIONE E LAVORO**

## 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, predisporre 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.

### REFERENZIAMENTI

#### 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, questa 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

Nello svolgimento del suo lavoro si rapporta con gli utenti

### 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  
Strumenti per l'autoimprenditorialità

##### 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  
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

## 22.12 TECNICO DEI SERVIZI AL LAVORO NEI SISTEMI DI ISTRUZIONE FORMAZIONE LAVORO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tecnico dei servizi al lavoro nei sistemi di istruzione formazione lavoro si occupa di servizi di somministrazione, intermediazione, ricerca, selezione e ricollocazione nei diversi ambiti dei servizi scolastici, di Istruzione e formazione professionale e di politiche del lavoro. Supporta, inoltre, la qualificazione, la collocazione e la ricollocazione professionale e l'autoimprenditorialità.

Il Tecnico dei servizi al lavoro, in particolare, è un esperto della gestione, monitoraggio e valutazione delle scelte compiute sia da centri per l'impiego, da agenzie del lavoro, da operatori accreditati al lavoro o alla formazione, da istituzioni scolastiche, da università e da ogni altro ente autorizzato od accreditato per i servizi di intermediazione del lavoro, sia dai loro singoli utenti per essere orientati verso le possibilità offerte dalla filiera dell'istruzione formazione e lavoro del territorio in cui operano.

Questo profilo professionale è altamente specializzato:

- nell'analisi, controllo, gestione delle attività di orientamento e formazione nelle organizzazioni sia pubbliche sia private che si occupano di somministrazione, intermediazione, ricerca di occupazione, selezione, formazione e ricollocazione del personale, costruendo reti e promuovendo progetti mirati all'inserimento lavorativo nei contesti territoriali più confacenti all'utente;
- nell'operare con competenza e professionalità nei centri per l'impiego, nelle agenzie del lavoro, presso gli operatori accreditati al lavoro o alla formazione, nelle istituzioni scolastiche, nelle università e in ogni altro ente interessato all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, impiegando il complesso delle risorse tecniche, finanziarie e professionali messe a disposizione dalle attuali politiche attive e passive del lavoro regionali, nazionali ed europee, del job matching, delle strategie di placement sia nel sistema di istruzione e formazione secondario e superiore sia nel sistema dell'apprendimento permanente e del life long learning;
- nel sostenere e sviluppare, con tutte le risorse disponibili a livello normativo e di politiche attive e passive, l'autoimprenditorialità delle persone interessate a spin off e start up, la progettazione di servizi sociali e produttivi innovativi, la creazione di cooperative e associazioni per scopi professionali e produttivi.

Si tratta quindi di un ruolo a carattere prevalentemente gestionale, che richiede il possesso di elevate competenze nel campo dell'istruzione e dell'istruzione e formazione professionale nonché delle politiche e del mercato del lavoro.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Tecnico dei servizi al lavoro del sistema di istruzione formazione lavoro può operare in contesti organizzativi diversi: le agenzie per il lavoro autorizzate alla somministrazione, all'intermediazione, alla selezione e outplacement, gli enti di istruzione e formazione professionale, gli operatori accreditati ai servizi al lavoro, i Poli tecnico professionali che coinvolgono più istituzioni scolastiche, le università e delle altre forme di istruzione e formazione superiore (accademie, conservatori ecc), i centri per l'impiego, nonché in enti per i quali fornire counselling orientativo su specifici target di utenza, progetti e/o azioni di politiche attive del lavoro.

#### Collocazione organizzativa

Nell'esercitare le proprie attività il tecnico dei servizi al lavoro del sistema di istruzione formazione lavoro riferisce all'esperto delle politiche e del mercato del lavoro o, in mancanza di questo profilo professionale, a un project manager, al Direttore delle risorse umane o al Direttore Generale. All'interno di ogni organizzazione possono esistere più tecnici, ciascuno dei quali ha la responsabilità di gestire orientatori, formatori e tutor e all'occorrenza di assumere il loro ruolo. Collabora con l'area amministrativo-contabile alla realizzazione delle attività di rendicontazione previste.

### 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

78 – Attività di ricerca, selezione, fornitura di personale

## COMPETENZA

Effettuare il coordinamento delle attività di orientamento nei contesti scolastici, dell'alta formazione, di leFP e di formazione in cui si applica l'alternanza scuola-lavoro

### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Normativa sulla formazione e istruzione  
Normativa sull'alternanza scuola-lavoro  
Normativa sull'apprendistato  
Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro  
Offerta formativa territoriale  
Strumenti per l'identificazione e il raffronto dei profili professionali e dei repertori regionali  
Metodologie di riconoscimento, analisi e certificazione delle competenze  
Metodi di rilevazione dei bisogni formativi  
Teorie dell'apprendimento in alternanza  
Metodologie per la formazione  
Strumenti per la valutazione dell'apprendimento  
Tecniche di progettazione di interventi formativi  
Metodi di valutazione di progetti formativi

#### Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi  
Utilizzare i repertori professionali e l'offerta formativa regionale  
Applicare tecniche per la redazione di procedure interne e dei format documentali in output  
Applicare tecniche per affiancare gli operatori nelle fasi di attività non standardizzate  
Applicare tecniche di interazione con banche dati per la gestione di attività a finanziamento pubblico/privato  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Applicare metodi di analisi e di raccordo dei servizi sul territorio

## COMPETENZA

Effettuare il controllo delle attività di supporto alla collocazione e ricollocazione professionale degli utenti all'interno del mercato del lavoro

### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di diritto del lavoro  
Normativa sul mercato del lavoro  
Normativa sui Servizi per il Lavoro  
La contrattazione collettiva  
Normativa sul mercato del lavoro regionale  
Politiche attive e passive del lavoro: sguardo comparativo  
Sistemi per l'incrocio di domanda/offerta di lavoro  
Istituzioni pubbliche e parti sociali: atti di negoziazione concertazione e consultazione  
Reti territoriali dei servizi per il lavoro  
Offerta formativa territoriale;  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Metodologie della selezione e formazione del personale  
Metodologie di analisi delle competenze  
Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro  
Elementi di formazione degli adulti  
Banche dati regionali e nazionali sulle politiche del lavoro  
Caratteristiche delle posizioni organizzative e del processo di lavoro  
Tecniche di job description

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di analisi delle posizioni di lavoro  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi  
Applicare tecniche di interazione con banche dati per la ricerca di opportunità lavoro/formazione  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di interazione con banche dati per la gestione di attività a finanziamento pubblico/privato  
Applicare metodi di analisi e di raccordo dei servizi sul territorio  
Applicare tecniche per la redazione di procedure interne e dei format documentali in output  
Applicare tecniche per affiancare gli operatori nelle fasi di attività non standardizzate

## COMPETENZA

Accompagnare nella scelta delle attività di supporto all'autoimprenditorialità degli utenti, orientandoli e guidandoli negli specifici percorsi da intraprendere.

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di avviamento e gestione d'impresa  
Fini, metodi e valutazione dell'organizzazione aziendale  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di project management  
Elementi di budgeting di progetto  
Elementi di marketing e comunicazione d'impresa

#### Abilità

Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
Applicare tecniche di analisi del piano economico-finanziario  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Utilizzare strumenti di pianificazione strategica delle attività  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di marketing  
Applicare tecniche di comunicazione efficace

## 22.13 ESPERTO DELLE POLITICHE DEL MERCATO DEL LAVORO

### DESCRIZIONE PROFILO

L'esperto delle politiche del mercato del lavoro è in grado di governare i processi legati alle attività di orientamento e formazione di organizzazioni, sia pubbliche sia private, che si occupano di somministrazione, intermediazione, ricerca, selezione, formazione e ricollocazione nei contesti scolastici e nell'alta formazione (università, accademie, conservatori ecc...), di consolidamento delle competenze professionali, di supporto alla collocazione e ricollocazione professionale degli utenti all'interno del mercato del lavoro e all'autoimprenditorialità.

Il profilo deve conoscere le dinamiche del sistema di istruzione, istruzione e formazione professionale, dell'alta formazione, del mercato del lavoro e delle politiche attive, del job matching, del sistema dell'apprendimento permanente, del life long learning al fine di:

- sovrintendere, indirizzare, amministrare e organizzare le attività di orientamento e formazione all'interno dell'ente in cui opera;
- Istituire, generare, gestire le relazioni tra l'ente per cui lavora e la rete territoriale del sistema di istruzione, formazione e lavoro in cui è collocato;
- progettare, pianificare, definire la politica territoriale dell'ente in relazione agli obiettivi strategici interni e alle caratteristiche del mercato del lavoro in cui l'ente è inserito;
- supervisionare gli adempimenti economici, burocratici e amministrativi dell'ente.

Il grado di specializzazione su ciascuno dei processi sopra citati dipende dalle dimensioni dell'ente presso cui il profilo 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'ente rispetto a suoi pari o superiori (altri responsabili/esperti).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Questo profilo professionale può operare in contesti organizzativi diversi: ad esempio enti pubblici e privati, istituzioni scolastiche e dell'alta formazione (università, accademie, conservatori, Istituti), enti di formazione, aziende che operano nell'ambito dei servizi per il lavoro, per società di selezione, formazione e inserimento al lavoro.

#### Collocazione organizzativa

L'Esperto delle politiche e del mercato del lavoro si relaziona e interagisce con le funzioni risorse umane, amministrazione, finanza e direzione generale oltre alle funzioni legali e relazioni esterne. A seconda delle dimensioni dell'organizzazione in cui opera, può assumere la carica di Direttore e/o far riferimento al Direttore Generale o all'Amministratore delegato. Presso imprese di grandi dimensioni questo profilo sovrintende e coordina il lavoro del proprio team all'interno del quale i collaboratori/ consulenti esterni con professionalità specifiche intervengono direttamente nell'esecuzione pratica delle attività.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 7

#### 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

ADA.18.01.02 - Programmazione e coordinamento di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

## COMPETENZA

Pianificare e dirigere politiche di orientamento e formazione all'interno di organizzazioni pubbliche e private

**Livello EQF: 7**

### Conoscenze

Elementi di pedagogia  
Elementi di pedagogia del lavoro  
Teorie dell'apprendimento in alternanza  
Strumenti per la valutazione dell'apprendimento  
Metodologie di analisi delle competenze  
Metodi di rilevazione dei bisogni formativi  
Tecniche di progettazione di interventi formativi  
Metodi di valutazione di progetti formativi  
Normativa sulla formazione professionale e istruzione  
Normativa sull'apprendistato  
Normativa sulla formazione continua  
Programmazione comunitaria, nazionale e regionale  
FSE, PON e POR, Linee guida  
La contrattazione collettiva e i sistemi di rappresentanza

### Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi  
Applicare metodologie di pianificazione formativa  
Applicare tecniche di progettazione formativa  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Applicare tecniche di redazione di un piano strategico-operativo aziendale

## COMPETENZA

Effettuare il coordinamento tra la rete territoriale del sistema di istruzione, formazione e il mercato del lavoro nei diversi contesti territoriali e settoriali

**Livello EQF: 7**

### Conoscenze

Reti territoriali dei servizi per il lavoro: Reti istituzionali e reti naturali  
Offerta formativa territoriale  
Sistemi per l'incrocio di domanda/offerta di lavoro  
Elementi di diritto del lavoro  
Normativa sul mercato del lavoro  
Normativa sui Servizi per il Lavoro  
Politiche attive e passive per il lavoro  
Normativa sul Sistema di istruzione, istruzione e formazione professionale  
Normativa sulle formazione continua  
Normativa sul life long learning nazionale e comunitaria  
La contrattazione collettiva e i sistemi di rappresentanza

### Abilità

Utilizzare i repertori professionali e l'offerta formativa regionale  
Applicare metodi di analisi dei servizi sul territorio  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni professionali  
Applicare tecniche di analisi delle posizioni di lavoro  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di lavoro in rete  
Applicare tecniche per formulare protocolli di intesa per il coordinamento reti territoriali

## COMPETENZA

Effettuare la gestione economico-amministrativa di organizzazioni sia pubbliche sia private che si occupano di somministrazione, intermediazione, ricerca, selezione, formazione e ricollocazione

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Fini, metodi e valutazione dell'organizzazione aziendale  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di project management  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di budgeting di progetto  
Elementi di marketing  
Elementi di economia aziendale  
Tecniche di fund raising  
Elementi di gestione d'impresa

### Abilità

Applicare tecniche di gestione d'impresa  
Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare metodi di elaborazione Business Plan  
Applicare tecniche di analisi del piano economico-finanziario  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di project management  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di fund raising

## 22.14 ASSISTENTE ALLA COMUNICAZIONE PER BAMBINI E STUDENTI CON DISABILITÀ VISIVA E/O Uditiva

### DESCRIZIONE PROFILO

L'assistente alla comunicazione per bambini e studenti con disabilità visiva e/o uditiva, collabora con insegnanti e operatori presenti nell'ambito scolastico e garantisce l'accompagnamento dello studente nel contesto scolastico e/o formativo e/o familiare secondo quanto definito dalle linee guida regionali. Garantisce altresì l'accompagnamento dei bambini con disabilità sensoriale nell'ambito della scuola dell'infanzia e degli asili nido e micronidi.

Il supporto al bambino e allo studente con disabilità visiva e uditiva è finalizzato a promuovere e potenziare il percorso di crescita armonica e autonomia attraverso interventi educativi e abilitativi. In particolare l'assistente alla comunicazione favorisce la comunicazione e relazione del bambino e dello studente con gli insegnanti e il gruppo dei pari, facilita l'inclusione nei vari contesti, rende accessibile al bambino/studente l'insieme dei contenuti didattici, condivide e sostiene la metodologia per le attività scolastiche demandate a casa, stabilisce un corretto rapporto con le famiglie condividendo con loro il processo di crescita del bambino/studente, si raccorda con il tiflologo, gli insegnanti, gli altri operatori scolastici, con gli educatori, i servizi sociali dei Comuni, i servizi territoriali specialistici e i referenti delle strutture che garantiscono agli studenti il percorso alternanza lavoro. È un facilitatore della comunicazione, dell'apprendimento, dell'integrazione e della relazione tra il soggetto con disabilità visiva e/o uditiva, la famiglia, la scuola, la classe ed i servizi territoriali. Predisponde interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale. L'assistente alla comunicazione supporta il soggetto con disabilità sensoriale, non sostituisce l'insegnante di sostegno ma coopera con esso, ove presente. Coadiuvata il coordinatore didattico e l'équipe degli insegnanti nell'elaborare e nel realizzare un piano didattico/formativo personalizzato anche in stretto raccordo con la famiglia, con lo scopo di potenziare l'autonomia nell'apprendimento e l'inclusione del bambino/studente.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

L'assistente alla comunicazione per bambini/studenti con disabilità visiva e uditiva, può operare in contesti organizzativi diversi: interviene sia negli asili nido sia in ambito scolastico (Istituzioni Scolastiche e Formative e Soggetti accreditati per Servizi di Istruzione e Formazione Professionale), ma in alcuni casi, secondo quanto stabilito dalle linee guida regionali, anche in ambito familiare, in affiancamento ai bambini/studenti per accompagnare e consolidare il percorso verso l'autonomia scolastica e personale.

#### Collocazione organizzativa

Nell'esercitare le proprie attività l'assistente alla comunicazione per bambini/studenti con disabilità visiva e uditiva si relaziona con educatori di asilo nido, docenti/formatori delle Istituzioni Scolastiche e Formative, con il/i coordinatore/i dei percorsi scolastici e/o formativi in cui è inserito il soggetto, con la famiglia e tutte le figure menzionate in premessa che si occupano dello stesso. L'assistente alla comunicazione per bambini e studenti con disabilità visiva e uditiva supporta il soggetto disabile nella didattica aiutandolo ad accrescere e sviluppare le proprie potenzialità cognitive, relazionali e sociali attraverso l'esperienza dell'apprendimento. L'assistente alla comunicazione per bambini e studenti con disabilità visiva e uditiva si integra nelle Istituzioni Scolastiche e Formative contribuendo a costruire ed a realizzare gli obiettivi del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), partecipando agli incontri del Consiglio di Classe e/o ai GLH (Gruppi di Lavoro per l'Integrazione Scolastica) e/o ai GLIP (Gruppo di Lavoro Interistituzionale Provinciale per l'integrazione scolastica) riguardanti il soggetto con disabilità.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

342102 - Assistente Didattico

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.1.01 - Operatore per l'integrazione dei disabili

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8899 – Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

**ADA.18.01.14** – Tutoraggio in apprendimento

## COMPETENZA

Promuovere e potenziare l'inclusione scolastica, del bambino o studente con disabilità visiva e/o uditiva, nel contesto scolastico e/o familiare

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di psicologia delle disabilità e della riabilitazione  
Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Tipologie di disabilità visiva e uditiva  
Tecniche di stesura del Piano Individuale  
Elementi delle diverse forme comunicative (ad es. LIS, linguaggio verbale, CAA, comunicazione totale)  
Comunicazione verbale e non verbale  
Strategie e metodi atti a promuovere e potenziare l'inclusione scolastica e sociale  
Materiali e Ausili tecnologici più adeguati alle diverse tipologie di disabilità con particolare riferimento a quelle sensoriali  
Modelli della fragilità e del disagio

### Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di comunicazione efficace, con particolare riferimento all'infanzia e adolescenza  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi  
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo con particolare riferimento all'infanzia e adolescenza  
Applicare tecniche per scegliere e utilizzare ausili tecnologici  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di relazione verbale e non verbale e la forma comunicativa più idonea alla tipologia di disabilità sensoriale  
Applicare tecniche volte a sviluppare e potenziare tutti i sensi in funzione di compensazione del senso mancante  
Applicare tecniche di intervento in situazioni di disagio accentuato  
Applicare tecniche per il raggiungimento degli obiettivi educativi e curricolari

## COMPETENZA

Collaborare e relazionarsi con gli operatori scolastici e la famiglia del bambino o studente con disabilità visiva e uditiva.

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Tecniche di stesura del progetto individuale  
Tecniche di raccordo tra PI e programmazione di classe  
Normativa sull'invalidità e l'handicap  
Psicopedagogia dell'handicap  
Tecniche di progettazione formativa  
Tecniche di coordinamento e gestione di team  
Elementi di psicologia e pedagogia

### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche motivazione risorse umane  
Applicare metodologie di progettazione di attività nel gruppo classe funzionali all'inclusione degli studenti con disabilità e metodologie di problem solving  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Applicare tecniche di relazione con il nucleo parentale  
Applicare un'offerta integrata degli interventi rivolti alla persona con disabilità  
Utilizzare dispositivi di differenziazione e strategie didattiche integrate  
Applicare tecniche per il raggiungimento degli obiettivi educativi e curricolari

## COMPETENZA

Promuovere la crescita del bambino o studente con disabilità visiva e uditiva nel contesto scolastico in raccordo con le strutture socio-sanitarie e sociali del territorio

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di diritto del lavoro  
Elementi di politica sociale  
Elementi di psicologia sociale con particolare riferimento alla disabilità  
Normativa sull'invalidità e l'handicap  
Procedure amministrative  
Rete territoriale dei servizi sociali e socio sanitarie  
Elementi rete territoriale e accordi di programma  
Tecniche di gestione della relazione di aiuto

### Abilità

Applicare tecniche di supporto all'inserimento lavorativo di soggetti in difficoltà  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di relazione con il nucleo parentale  
Applicare tecniche di relazione con i servizi territoriali pubblici e privati

## 22.15 TIFLOGOGO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Tiflogo è un professionista, un pedagogo specializzato nelle aree educative, tiflopedagogiche e tiflodidattiche con comprovata esperienza nell'ambito della disabilità visiva che svolge un essenziale ruolo di consulenza tiflogica, di raccordo e coordinamento tra la famiglia, l'assistente alla comunicazione, i docenti (curricolari e di sostegno), gli eventuali specialisti sanitari (oftalmologi, ortottisti, psicologi, neuropsichiatri) gli operatori educativi dell'istituto (nido, micronido, sezione primavera, istituto scolastico o centro di formazione professionale), e gli istruttori di Orientamento-Mobilità e autonomia se presenti.

Il Tiflogo è in grado di comprendere le valutazioni cliniche e il livello di compromissione visiva dell'alunno e il grado di funzionalità del suo residuo visivo (alunno ipovedente), nonché l'impatto del deficit visivo sulla percezione della realtà e sul suo sviluppo psicomotorio.

Il Tiflogo fornisce indicazioni utili e coerenti alla definizione del Piano Individuale, in sintonia con il percorso educativo del discente; offre a tutte le figure coinvolte nel percorso di crescita e di apprendimento del discente la possibilità di individuare e acquisire metodologie e strategie facilitanti volte a favorire un efficace percorso educativo e di apprendimento che tenga conto della compromissione visiva.

Il Tiflogo a fronte di un discente con un deficit visivo, fornisce una consulenza tiflogica per la definizione di ogni Piano Individuale come intervento di carattere pedagogico, didattico e informatico; il tiflogo ha l'obiettivo di offrire a tutte le figure coinvolte nel processo educativo dello studente con disabilità visiva la possibilità di individuare e acquisire metodologie e criteri didattici e operativi atti a favorirne un efficace percorso educativo e di apprendimento, sviluppando al meglio le proprie possibilità.

Il Tiflogo suggerisce a insegnanti, assistenti e a tutte le figure coinvolte nel percorso educativo e formativo di crescita dell'alunno il corretto intervento per l'apprendimento della letto-scrittura (sistema braille, utilizzo del pc con display braille o screen reader per i non vedenti, software ingrandente o ausili ottici, elettronici, informatici, digitali e altro materiale tiflodidattico per la lettura degli ipovedenti). Il Tiflogo pertanto favorisce processi di sviluppo e apprendimento del discente attraverso l'armonizzazione e la stimolazione sinestesica, per accrescerne le competenze e le autonomie anche a seguito di valutazioni ambientali (barriere percettive e fisiche). Inoltre il Tiflogo supporta la famiglia nell'ottica della condivisione e offre indicazioni operative e suggerimenti che permettano una gestione consapevole delle strategie facilitanti rispetto alla disabilità visiva del proprio figlio, per un armonico passaggio tra l'ambiente domestico ed il nido/micronido/sezione primavera/istituzione scolastica, con particolare attenzione agli aspetti relazionali e comunicativi.

Il Tiflogo si integra nelle Istituzioni Scolastiche e Formative contribuendo a costruire ed a realizzare gli obiettivi del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il Tiflogo, può operare in contesti organizzativi diversi: interviene sia negli asili nido sia in ambito scolastico (Istituzioni Scolastiche e Formative e Soggetti accreditati per Servizi di Istruzione e Formazione Professionale)

#### Collocazione organizzativa

Nell'esercitare le proprie attività il tiflogo si relaziona con educatori di asilo nido, docenti/formatori delle Istituzioni Scolastiche e Formative, con il coordinatore dei percorsi scolastici e/o formativi in cui è inserito il soggetto e con la famiglia dello stesso.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

342102 - Assistente Didattico

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.6.5.1.01 - Operatore per l'integrazione dei disabili

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

8899 – Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

**ADA.18.01.14** – Tutoraggio in apprendimento

## COMPETENZA

Definire il Piano Educativo Individuale del bambino o studente con disabilità visiva in raccordo con gli insegnanti e gli educatori

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Tecniche di progettazione formativa  
Elementi di psicopedagogia delle disabilità  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Tipologie di disabilità visiva  
Tecniche di stesura del Piano Individuale  
Tecniche di raccordo tra PI e programmazione di classe  
Comunicazione verbale  
Strategie e metodi atti a promuovere e potenziare l'inclusione sociale nel contesto classe/scuola  
Materiali e ausili tecnologici adeguati alla disabilità visiva  
Tecnologie per l'apprendimento del bambino/ragazzo con disabilità visiva  
Codici/sistemi specifici (ES. Braille, ...)  
Elementi di psicolinguistica  
Elementi di oftalmologia (cecità, ipovisione)

### Abilità

Applicare metodologie di progettazione e di gestione delle attività di gruppo inclusive tra bambini/studenti vedenti e non vedenti  
Applicare tecniche per la comunicazione interpersonale per l'integrazione e la socializzazione della persona con disabilità visiva in ambito scolastico  
Applicare tecniche di partecipazione attiva  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni formativi  
Applicare tecniche per scegliere e utilizzare strumenti e ausili tecnologici per non vedenti  
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare metodologie e tecniche volte a sviluppare e potenziare tutti i sensi in funzione di compensazione del senso mancante  
Applicare tecniche di intervento in situazioni di disagio accentuato  
Applicare tecniche per il raggiungimento degli obiettivi educativi e curricolari

## COMPETENZA

Collaborare e relazionarsi con la famiglia del bambino o studente con disabilità visiva

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Normativa sull'invalidità e l'handicap  
Psicopedagogia dell'handicap  
Elementi di psicologia e pedagogia  
Principi della relazione con la famiglia di un bambino o studente con disabilità visiva  
Comunicazione empatica  
Ruolo della famiglia nel contesto scolastico  
Servizi di sostegno alla genitorialità  
Elementi diritto di famiglia

### Abilità

Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Applicare tecniche di relazione con il nucleo parentale  
Applicare un'offerta integrata degli interventi rivolti al bambino/studente con disabilità visiva  
Utilizzare dispositivi di differenziazione e strategie didattiche inclusive  
Applicare tecniche di partecipazione attiva  
Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento  
Applicare tecniche di counseling educativo  
Applicare tecniche di rafforzamento delle relazioni interpersonali  
Utilizzare metodi per il sostegno dei genitori  
Applicare tecniche di counseling per la relazione d'aiuto ai genitori

## COMPETENZA

Promuovere la crescita del bambino o studente con disabilità visiva nel contesto scolastico in raccordo con le strutture sociosanitarie e sociali del territorio

### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Elementi di diritto del lavoro  
Elementi di politica sociale  
Elementi di psicologia sociale con particolare riferimento alla disabilità  
Normativa sull'invalidità e l'handicap  
Procedure amministrative  
Rete territoriale dei servizi sociali e sociosanitarie  
Elementi rete territoriale e accordi di programma  
Tecniche di gestione della relazione di aiuto

#### Abilità

Applicare tecniche di supporto all'inserimento lavorativo di soggetti in difficoltà  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di relazione con il nucleo parentale  
Applicare tecniche di relazione con i servizi territoriali pubblici e privati  
Applicare tecniche di supporto all'inserimento lavorativo di soggetti in difficoltà

## 22.16 HOMEWORK TUTOR

### DESCRIZIONE PROFILO

Homework tutor è uno specialista dell'apprendimento che affianca e aiuta gli studenti ad acquisire un metodo di studio personale ed efficace, accrescere la propria autonomia, l'autostima ed il senso di autoefficacia. Può sostenere, tra l'altro, studenti che presentano difficoltà specifiche di apprendimento (DSA) ed è in grado di supportarli nell'acquisizione di un metodo di studio efficace che impieghi anche gli strumenti compensativi analogici o digitali più opportuni. Può affiancare anche gli studenti con problematiche di attenzione (ADHD) o comportamentali che necessitano di sviluppare maggiori competenze nell'organizzazione e nella pianificazione delle attività di studio e compiti a casa.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Homework tutor svolge la propria attività nel contesto domiciliare o in spazi dedicati all'apprendimento, in orario extrascolastico. Collabora con la famiglia dello studente, la scuola e le altre figure professionali ed agenzie territoriali titolari del suo progetto formativo e/o educativo.

#### Collocazione organizzativa

Svolge la propria attività in autonomia ma in modo integrato con altri profili professionali coinvolti nel processo educativo.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### 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

85.59 - Servizi di istruzione nca

**ADA.18.01.14** - Tutoraggio in apprendimento

### COMPETENZA

Effettuare l'analisi dei bisogni dello studente

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Psicologia cognitiva dell'apprendimento  
Psicologia dell'apprendimento  
Pedagogia e pedagogia speciale  
Psicologia sociale  
Teorie dell'apprendimento  
Stili di apprendimento  
Dimensioni motivazionali dell'apprendimento  
Dinamiche comunicative e relazionali nel contesto famigliare e scolastico  
Tecniche di osservazione educativa

#### Abilità

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni educativi  
Applicare metodologie di pianificazione formativa  
Utilizzare strumenti per l'analisi di gap di competenze  
Applicare tecniche di progettazione di intervento in contesti extrascolastici  
Applicare tecniche del lavoro di rete  
Applicare tecniche di osservazione educativa  
Applicare metodologie per la gestione delle dinamiche dei gruppi di apprendimento  
Applicare tecniche di ascolto attivo e di comunicazione empatica  
Applicare tecniche di gestione dell'ansia e dello stress  
Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, agenzie del territorio

## COMPETENZA

Effettuare attività di affiancamento degli studenti nel loro percorso scolastico

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Pedagogia dell'apprendimento  
Psicologia dell'apprendimento  
Dinamiche dei gruppi di apprendimento  
Metodologie didattiche  
Teorie e pratiche didattiche attive e partecipative

### Abilità

Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
Applicare metodologie di verifica degli apprendimenti  
Applicare tecniche di ascolto interpersonale  
Applicare tecniche di gestione dei gruppi di apprendimento  
Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive a supporto dello studio anche a distanza e on line  
Utilizzare applicazioni specifiche informatiche per la creazione di mappe concettuali  
Applicare tecniche di progettazione di intervento in contesti extrascolastici  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## COMPETENZA

Effettuare l'affiancamento degli studenti con bisogni educativi speciali

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Psicologia dell'apprendimento  
Pedagogia e pedagogia speciale  
Normativa vigente relativa ai Bisogni Educativi Speciali  
Tecniche di raccordo tra il Piano Didattico Personalizzato e programmazione di classe  
Tecniche di gestione della relazione di aiuto

### Abilità

Applicare tecniche per comprendere le relazioni psico-diagnostiche relative allo studente  
Applicare tecniche per comprendere il Piano Didattico Personalizzato dello studente  
Applicare tecniche di progettazione di intervento in contesti extrascolastici  
Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive a supporto dello studio anche a distanza e on line  
Utilizzare applicazioni specifiche informatiche per la creazione di mappe concettuali  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività

## 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 nel 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

## 22.C.3 GESTIRE LA RELAZIONE CON PERSONE AFFETTE DA SINDROME DI TOURETTE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La Sindrome di Tourette è una patologia poco nota ma non classificabile tra le malattie rare. Da recenti rilievi epidemiologici emerge che colpisce una persona su duemila, con un rapporto 4 a 1 dei maschi in più rispetto alle femmine e una frequenza assai maggiore in età scolastica (Martino et al. 2013). E' caratterizzata da tic motori e sonori, anche se questi rappresentano soltanto la parte più visibile della malattia. Recenti studi (cfr. Il cervello irriverente, Mauro Porta, Vittorio Sironi) mostrano infatti come diverse condizioni coesistano con tale patologia. Nell'86% dei casi infatti è accompagnata da disturbi di varia natura: ossessivi compulsivi, del sonno, dell'apprendimento, dell'umore, dell'ansia, della condotta, oppositivo provocatori nonché deficit dell'attenzione e iperattività e problemi del controllo della rabbia, talvolta con spunti autolesionistici (Robertson M, 2015). La mutevolezza e la ciclicità dei sintomi (remissioni/esacerbazioni a cicli di circa 6-10 settimane) (Peterson et al., 1998), la coesistenza della patologia con altri disturbi, la mancanza di conoscenza specifica della malattia (studi evidenziano come la metà dei bambini non vengano diagnosticati) (Scalone et al., 2017) sono tutti elementi che hanno pesanti conseguenze sull'autostima dell'individuo anche una volta ridotto o scomparso il quadro ticcoso (con l'età adulta infatti spesso accade). Una maggiore conoscenza della patologia e una migliore gestione nei contesti quotidiani del paziente (la scuola, il lavoro, il tempo libero..) lascerebbero pertanto meno strascichi sull'evoluzione e la percezione del sé della persona, garantendo una vita adeguata alle loro possibilità. Diventa perciò fondamentale per chi si confronta o potrebbe potenzialmente confrontarsi con pazienti affetti da tale patologia, imparare a riconoscerne i sintomi e a gestire di conseguenza la relazione affinché si possano evitare importanti ripercussioni negative sul loro futuro.

ADA.18.01.14 – Tutoraggio in apprendimento

### COMPETENZA

Gestire la relazione con persone affette da Sindrome di Tourette

Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Definizione e caratteristiche della sindrome di Tourette: sintomatologia e fasi  
 Disturbo da Deficit di Attenzione/Iperattività (ADHD): sintomatologia e comorbidità con la Sindrome di Tourette  
 Disturbo ossessivo - compulsivo (DOC): sintomatologia e comorbidità con Sindrome di Tourette  
 Normativa generale sull'invalidità e la disabilità  
 Tecniche di comunicazione e di approccio alla persona affetta da sindrome di Tourette  
 Tecniche di comunicazione e di approccio alla persona affetta da Disturbo da Deficit di Attenzione/Iperattività (ADHD)  
 Tecniche di comunicazione e di approccio alla persona affetta da Disturbo ossessivo - compulsivo (DOC)  
 Strutture territoriali preposte alla gestione e alla cura di persone affette della Sindrome di Tourette

#### Abilità

Applicare tecniche di osservazione e riconoscimento dei sintomi della sindrome di Tourette  
 Applicare tecniche di osservazione e riconoscimento dei sintomi del Disturbo da Deficit di attenzione/iperattività (ADHD)  
 Applicare tecniche di osservazione e riconoscimento dei sintomi del Disturbo ossessivo compulsivo (DOC)  
 Utilizzare tecniche di comunicazione e di approccio alla persona affetta da Sindrome di Tourette  
 Utilizzare tecniche di comunicazione e di approccio alla persona affetta da Disturbo da Deficit di attenzione/iperattività (ADHD)  
 Utilizzare tecniche di comunicazione e di approccio alla persona affetta da Disturbo ossessivo -compulsivo (DOC)  
 Applicare tecniche per l'interrelazione con i soggetti istituzionalmente competenti  
 Applicare tecniche per l'interrelazione con i familiari delle persone affette da Sindrome di Tourette

## 22.C.4 PROGETTARE, ORGANIZZARE E GESTIRE UN AMBIENTE DI ESPERIENZA E APPRENDIMENTO FONDATO E ORIENTATO ALLE METODOLOGIE DIDATTICHE ED EDUCATIVE DI MATRICE MONTESSORIANA

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Progettare, organizzare e gestire un ambiente di esperienza e apprendimento pedagogicamente fondato e orientato alle metodologie didattiche ed educative di matrice montessoriana. Tale competenza è associabile ai profili professionali del settore educazione e istruzione. Chi svolge questa funzione è un esperto in grado di rispondere in modo flessibile e innovativo ai bisogni educativi, in particolare, dell'infanzia da 0 a 6 anni, agendo responsabilmente nella filiera della progettazione, organizzazione e gestione di ambienti educativi connotati secondo la pratica didattica ed educativa montessoriana espressa nella cura dell'ambiente, nella organizzazione didattica, nelle strategie educative. La prospettiva psicopedagogica di Maria Montessori ancora oggi rivela la sua attualità, alla luce dei più recenti studi neuroscientifici e del taglio inclusivo previsto per tutti i servizi educativi e di istruzione, in linea con le più recenti linee guida europee sull'educazione e cura della prima infanzia e come intervento finalizzato alla riduzione delle disuguaglianze sociali e culturali e alla valorizzazione delle individualità.

La competenza è il riferimento alle attività di progettazione, organizzazione e gestione pedagogica e didattica di un ambiente educativo montessoriano, consapevole dei riferimenti ai testi e alla storiografia montessoriana.

**ADA.18.01.13** - Erogazione delle attività didattiche

### COMPETENZA

Progettare, organizzare e gestire un ambiente di esperienza e apprendimento fondato e orientato alle metodologie didattiche ed educative di matrice montessoriana

**Livello EQF: 7**

#### Conoscenze

Elementi di pedagogia e scienze dell'educazione.  
Metodologie per la formazione  
Elementi di gestione delle risorse umane  
Dinamiche dei gruppi in apprendimento  
Tecniche di progettazione formativa  
Teoria e storia del pensiero pedagogico-scientifico montessoriano  
Metodologia e didattica montessoriana.  
Metodi di rilevazione dei bisogni formativi  
Normativa sulla formazione e l'istruzione

#### Abilità

Applicare metodologie di pianificazione formativa  
Applicare metodologie di rilevazione dei bisogni formativi  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare ai servizi educativi tecniche metodologiche e didattiche montessoriane  
Applicare tecniche per analizzare l'applicabilità dei criteri pedagogici, degli strumenti e degli ambienti montessoriani a servizi territoriali 0-6 anni  
Applicare tecniche per monitorare la qualità degli ambienti educativi 0-6 anni  
Applicare tecniche per analizzare e confrontare esperienze internazionali di buone prassi educative 0-6 anni in ambito montessoriano

## 22.C.5 EFFETTUARE INTERVENTI DIDATTICI ED EDUCATIVI CON METODOLOGIE DI MATRICE MONTESSORIANA

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per attuare interventi didattici ed educativi con metodologie ispirate al metodo rivoluzionario di Maria Montessori. La competenza è associabile ai profili professionali del settore educazione e istruzione ed è sviluppata coerentemente con le linee guida europee sull'educazione e cura, ed è inoltre finalizzata alla riduzione delle disuguaglianze sociali e culturali e alla valorizzazione delle individualità. La competenza è incentrata sulla predisposizione e strutturazione dell'ambiente educativo che deve essere scientificamente organizzato e preparato ad accogliere il bambino, sulla scelta e utilizzazione del materiale di sviluppo, sulla ridefinizione del ruolo e della funzione dell'educatore.

**ADA.18.01.13** - Erogazione delle attività didattiche

### COMPETENZA

Effettuare interventi didattici ed educativi con metodologie di matrice Montessoriana

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Principi del metodo Montessori  
Basi psicologiche del metodo Montessori  
Modello educativo Montessoriano  
Apprendimento basato sull'esperienza senso-motoria  
Dinamiche dei gruppi in apprendimento

#### Abilità

Applicare tecniche per analizzare l'applicabilità del metodo Montessori sul gruppo di riferimento  
Utilizzare metodi di analisi degli ambienti per l'applicazione del metodo Montessori  
Applicare tecniche per selezionare strumenti adatti all'applicazione del metodo Montessori  
Applicare tecniche per valorizzare lo sviluppo dell'autonomia del bambino  
Applicare tecniche per sostenere l'esperienza senso-motoria come base dell'apprendimento

## 22.C.6 EFFETTUARE INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per attuare interventi di sostegno alla genitorialità ed è associabile ai profili professionali del settore educazione e istruzione. Fornisce gli strumenti per sostenere le famiglie nelle loro funzioni educative, per salvaguardare l'ambiente nel quale dovranno convivere e crescere i propri figli. La competenza è basata su un approccio di tipo preventivo e di potenziamento delle risorse già esistenti, ed evidenzia la possibilità di utilizzo di servizi cooperativi nei quali la famiglia è parte attiva nella risoluzione dei propri bisogni di carattere educativo.

**ADA.18.01.13** - Erogazione delle attività didattiche

### COMPETENZA

Effettuare interventi di sostegno alla genitorialità

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

- Principi della relazione con la famiglia
- Comunicazione empatica
- Ruolo della famiglia nel contesto scolastico
- Ruolo della scuola nel sostegno alla genitorialità
- Servizi di sostegno alla genitorialità
- Elementi diritto di famiglia

#### Abilità

- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di gestione dei colloqui di orientamento
- Applicare metodi di prevenzione del disagio giovanile
- 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
- Utilizzare metodi per il sostegno dei genitori

## 23. SERVIZI ALLA PERSONA

## PROFILI PROFESSIONALI

### 23.1 OPERATORE TATUAGGI E PIERCING (ELIMINATO)

Eliminato.

Profilo professionale regolamentato da Legge Regionale 23 luglio 2021 , n. 13 Disciplina delle attività di tatuaggio e piercing (*BURL n. 30 suppl. del 27 Luglio 2021* )

---

## 23.2 TECNICO CINOTECNICO

### DESCRIZIONE PROFILO

Il tecnico cinotecnico è il profilo professionale che si occupa di gestire un centro di allevamento di cani di razza. Si occupa dell'allevamento di cani curando sia l'aspetto pratico dell'attività sul campo che la gestione tecnico-commerciale. Si occupa del corretto sviluppo dei cani del centro di allevamento e in particolare del loro benessere e accudimento quotidiano, della socializzazione dei cuccioli, della selezione dei riproduttori al fine di favorire il 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

Selezionare e gestire i riproduttori

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Standard di razza  
Normativa vigente e regolamenti/registri ENCI  
Tecniche di allevamento  
Elementi di genetica e miglioramento genetico  
Principi di alimentazione e nutrizione del cane  
Elementi di anatomia del cane

##### Abilità

Applicare tecniche di educazione del cucciolo  
Utilizzare tecniche di selezione delle razze  
Applicare procedure di compilazione dei registri  
Applicare tecniche di scelta dei riproduttori su base genetica e riproduttiva  
Applicare tecniche per una corretta preparazione e somministrazione pasti

### COMPETENZA

Effettuare l'allevamento dei cuccioli

#### Livello EQF: 4

##### Conoscenze

Caratteristiche comportamentali del cane  
Fasi di sviluppo del cane  
Nutrizione e alimentazione animale  
Razze canine  
Registri dell'allevatore  
Normativa vigente e regolamenti/registri ENCI  
Procedure di pulizia e disinfezione degli ambienti

##### Abilità

Applicare tecniche di educazione del cucciolo  
Applicare procedure di compilazione dei registri  
Applicare procedure di comunicazione agli enti di riferimento

## 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  
Interpretare le richieste del cliente  
Applicare tecniche di fidelizzazione dei clienti

## COMPETENZA

Accudire fattrici, stalloni e cuccioli garantendone il benessere con una corretta alimentazione, gestione dell'igiene e manutenzione di spazi e attrezzature

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Alimenti per cani  
Igiene di base del cane  
Tecniche di toelettatura  
Elementi di progettazione e gestione di strutture di allevamento e ricovero degli animali  
Strumenti di pulizia e disinfezione degli ambienti

#### Abilità

Applicare tecniche di preparazione pasti in situazioni normali  
Applicare tecniche di somministrazione dei pasti  
Applicare procedure di lavaggio del cane  
Applicare procedure di pulizia del cane  
Applicare tecniche della toelettatura di base a fini funzionali  
Applicare tecniche di pulizia e disinfezione degli ambienti

## 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

Conduzione 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

## 23.4 TOELETTORE DI ANIMALI DA COMPAGNIA

### DESCRIZIONE PROFILO

Il toelettatore opera nell'ambito della cura degli animali da compagnia svolgendo attività di trattamento igienico ed estetico che non implicano prestazioni di carattere medico e curativo volte a garantire il benessere e il mantenimento di un buono stato di salute della cute e del mantello dell'animale. Conosce i principi del comportamento animale e favorisce un'interazione positiva con il pet garantendone la serenità e la sicurezza durante la somministrazione dei trattamenti igienici e/o estetici. Svolge trattamenti del mantello quali snodatura del pelo, taglio a forbice, tosatura, stripping e trimming di varie razze canine e di altri animali da compagnia utilizzando idonee tecniche e strumenti. Si occupa inoltre dell'igiene dell'animale nella sua totalità provvedendo a bagni, alla pulizia di occhi, orecchie, parti intime e al controllo e taglio delle unghie. Adotta adeguate tecniche di relazione con il proprietario dell'animale al fine di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione e sa coglierne i desideri relativamente alla toelettatura. Possiede conoscenze di base sugli ectoparassiti degli animali da compagnia e individua ferite o alterazioni del pelo e della cute ed è suo compito comunicarne l'esistenza al proprietario dell'animale affinché si rivolga al medico veterinario.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il toelettatore di animali da compagnia esercita la sua professione presso saloni specializzati nella cura estetica e igienica di cani e altri animali da compagnia, presso negozi per animali, ambulatori veterinari, canili e sedi di competizioni sportive e di esposizioni di bellezza degli animali.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona oltre che con il proprietario dell'animale con altri profili professionali legati al benessere e all'addestramento di cani e di altri animali da compagnia (veterinario, addestratore ecc...)

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 4

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5164 - Personale addetto alla cura degli animali

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.4.5.2.0 - Custodi e allevatori di animali domestici e da esposizione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

96.09.04 Cura degli animali da compagnia (esclusi i servizi veterinari)

### COMPETENZA

Predisporre gli spazi di lavoro e le attrezzature al fine di assicurare il rispetto delle norme di igiene e di sicurezza

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Normative relative alla gestione dell'attività di toelettatura dell'animale da compagnia  
Strumenti per l'igiene la sicurezza, la tutela dell'ambiente  
Procedure, protocolli, tecniche di igiene e riordino degli spazi  
Manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature per toelettatura

#### Abilità

Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi  
Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli strumenti e delle attrezzature  
Applicare tecniche per individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza dell'operatore e dell'animale  
Applicare tecniche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature necessarie per il servizio di toelettatura

## COMPETENZA

Instaurare un rapporto di fiducia con il proprietario dell'animale da compagnia

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Elementi di comunicazione  
Tecniche di intervista al cliente  
Normativa sulla protezione e la circolazione dei dati delle persone fisiche  
Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica  
Tecniche di time management

#### Abilità

Applicare tecniche di ascolto e comunicazione  
Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati dei trattamenti proposti/richiesti  
Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze e raccogliere le informazioni necessarie  
Applicare tecniche per compilare in modo completo la scheda tecnica al fine di tenere traccia di informazioni e trattamenti eseguiti e garantire un servizio di qualità  
Applicare tecniche di promozione di servizi e prodotti  
Applicare metodiche per la gestione del planning

## COMPETENZA

Eseguire i trattamenti igienici ed estetici previsti applicando le idonee tecniche e individuando i prodotti adeguati

### Livello EQF: 4

#### Conoscenze

Razze canine e loro caratteristiche  
Razze feline e loro caratteristiche  
Elementi di comportamento animale  
Leggi e regolamenti che disciplinano la tutela degli animali da affezione e la corretta convivenza tra uomo e animale  
Elementi di anatomia e fisiologia di cani e gatti e altri animali da compagnia  
Elementi di ectoparassitosi degli animali da compagnia  
Principali tecniche di toelettatura igienica ed estetica  
Elementi di linee di toelettatura  
Strumenti per la pulizia e la toelettatura (tosatrice, soffiatore ecc)

#### Abilità

Applicare tecniche di interazione con l'animale  
Applicare tecniche volte al mantenimento dell'igiene di occhi, orecchie, unghie e parti intime dell'animale nel rispetto della sua sicurezza e del suo benessere  
Applicare tecniche di toelettatura quali bagno e asciugatura, taglio a forbice, tosatura, slanatura, snodatura, stripping e trimming, tenendo conto delle caratteristiche di razza e dello stato dell'animale.  
Applicare tecniche di toelettatura da esposizione  
Utilizzare strumenti per la pulizia e la toelettatura

## 23.5 BUTLER (MAGGIORDOMO)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Butler (maggior-domo) 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

## 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)

## 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 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: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI**

## 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-approvvigionamento

### 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 imprese 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 manifatturiera

#### 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: 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

## 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

## 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 di 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: 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

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.

### 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 - Pubblica 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.

### REFERENZIAMENTI

#### 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

## 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: 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

732 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione

### 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

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

## 24.26 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

## 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

## 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 fotoritocco  
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/vestiario  
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  
Tecnica 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 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/vestiario  
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

## 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.

### REFERENZIAMENTI

#### 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

## 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 telefoni-che 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

## 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

## 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

Eseguire 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

Eseguire 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

## 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

Eeguire 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

Eeguire 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 variegata: 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'emergenza 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

### 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

## 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/approvigionamenti 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 azienda 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

## 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 burocratiche amministrative per attivazione dei contratti  
Tecnica 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

ADA.24.03.06 - Gestione amministrativa del personale

### 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

ADA.24.03.06 - Gestione amministrativa del personale

### 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

## 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

ADA.24.03.05 - Gestione della selezione del personale

### 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

## 24.67 WELFARE MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il welfare manager è un professionista che opera nel campo delle politiche del lavoro progettando, gestendo, monitorando e valutando i programmi di welfare sia a livello aziendale che territoriale. Il welfare manager svolge azioni di supporto ai responsabili della gestione delle risorse umane in materia di welfare, smart working e lavoro agile anche durante le fasi di contrattualizzazione, negoziazione e contrattazione sindacale.

In particolare, il welfare manager è in grado di operare progettando, gestendo e monitorando programmi di formazione specialistica e attività personalizzate di counseling e di supporto alle carriere professionali. Affianca le funzioni aziendali preposte alla adozione, alla attuazione e alla gestione rispettivamente delle misure in materia di welfare aziendale e di implementazione di sperimentazioni nell'ambito dello smartworking e del lavoro agile. Offre supporto al management anche tramite forme di consulenza specialistica sugli interventi da adottare in relazione alla stima e alla valutazione del ROI (return on investment) dei programmi. E' in grado, infine, di gestire i rapporti di lavoro anche dal punto di vista giuridico e contrattuale scrivendo e negoziando contratti individuali e collettivi di lavoro agili e smart.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Collocazione organizzativa

Il profilo professionale trova collocazione presso le direzioni del personale delle aziende interessate alla moderna organizzazione del lavoro, le società di consulenza strategica e organizzativa, le società che erogano consulenza e servizi in materia di welfare aziendale, le amministrazioni pubbliche che coordinano gli interventi sul welfare e sul lavoro a distanza, gli enti di istruzione e formazione professionali, gli operatori accreditati ai servizi al lavoro, i centri per l'impiego, gli studi di consulenza del lavoro.

### 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

701 - Attività di direzione aziendale

### COMPETENZA

Progettare e gestire programmi di welfare a livello aziendale e territoriale

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro  
Elementi di economia aziendale  
Elementi di amministrazione aziendale  
Elementi di project management  
Elementi di diritto del lavoro  
Normative fiscali e tributarie  
Normativa sul life long learning  
Normativa sulla formazione continua e permanente  
Metodi di rilevazione dei fabbisogni  
Gestione delle risorse umane  
Reti territoriali dei servizi di welfare  
Normativa sul mercato del lavoro  
Normativa sui Servizi per il Lavoro  
Normativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni personali e professionali  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali

## COMPETENZA

Supportare i responsabili della gestione del personale in materia di welfare, smartworking e lavoro agile durante le fasi di contrattualizzazione, negoziazione e contrattazione sindacale.

### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici  
Elementi di diritto sindacale  
Elementi di diritto del lavoro  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Normativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro

#### Abilità

Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane

## COMPETENZA

Monitorare e valutare programmi di welfare a livello aziendale e territoriale

### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di controllo di gestione  
Elementi di organizzazione aziendale  
Metodi per il monitoraggio del processo previsto  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Elementi di statistica  
Elementi di contrattualistica del lavoro  
Mercato del lavoro locale  
Normativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro

#### Abilità

Applicare tecniche di monitoraggio delle attività  
Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali  
Applicare metodi di valutazione di progetti di welfare aziendale  
Applicare tecniche di valutazione di investimenti  
Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare tecniche di valutazione dell'organizzazione aziendale  
Utilizzare strumenti di rilevazione variabili chiave e relativi indici di prestazione  
Applicare procedure di regolazione/correzione della programmazione per conseguire gli obiettivi aziendali  
Applicare tecniche di monitoraggio del piano di welfare aziendale  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività

## 24.68 MANAGER PER I PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

Il manager per i processi di internazionalizzazione si occupa di impostare e sviluppare la strategia e le attività dell'azienda sui mercati internazionali, siano esse di carattere commerciale (export management, import management, E-commerce) o produttivo e che possono esplicitarsi attraverso una presenza stabile nei Paesi obiettivo. La figura opera a livello decisionale medio/alto nell'ambito del management aziendale, o affiancando lo stesso quale figura consulenziale, e prevede la conoscenza generale delle tecniche legate al commercio internazionale e la capacità di gestire in termini di problem solving e pianificazione le attività sui mercati esteri, indipendentemente dal settore merceologico. L'ottima conoscenza della lingua inglese e la conoscenza di una seconda lingua sono prerequisiti per il ruolo.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Ha la supervisione delle attività internazionali dell'azienda, sia di carattere commerciale che di presenza con strutture stabili su mercati esteri, coordinando le attività dell'ufficio export, ufficio import e delle strutture commerciali, produttive o distributive localizzate all'estero. Può risiedere all'estero.

#### Collocazione organizzativa

Può operare a livello dirigenziale/quadro in azienda oppure da consulente strategico esterno ai quadri aziendali. In entrambi i casi deve essere dotato di autonomia decisionale e può avere il controllo e la gestione o il coordinamento del personale che si occupa di export, import, produzione all'estero. Fa riferimento al Direttore Generale o al Direttore Commerciale dell'azienda.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

1221 - Dirigenti nei servizi di vendita e commercializzazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

701 - Attività di direzione aziendale

**ADA.24.04.06** - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online

### COMPETENZA

Individuare i Paesi target attraverso ricerche e studi di mercato

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di Economia internazionale  
Elementi di diritto di commercio internazionale  
Elementi di fiscalità internazionale  
Elementi di Diritto UE  
Elementi di Diritto doganale  
Lingua inglese

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dati statistici  
Applicare tecniche di analisi dei dati macroeconomici  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Applicare tecniche di benchmarking  
Applicare strumenti per individuare le barriere doganali (tariffarie e non)  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## COMPETENZA

Impostare e sviluppare la strategia per commercializzare il prodotto sui mercati esteri

### Livello EQF: 7

#### Conoscenze

Elementi di finanza internazionale  
Elementi di contabilità aziendale  
Analisi previsionale dell'andamento del mercato  
Elementi di statistica economica  
Geografia economica  
Elementi di diritto doganale  
Elementi di pagamenti internazionali  
Elementi di Business Plan  
Strategie di sviluppo internazionale  
Swot analysis  
Elementi di marketing internazionale  
Lingua inglese

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi delle risorse finanziarie dell'azienda  
Applicare metodologie per la costruzione di un budget per i mercati esteri  
Utilizzare metodi di P&L management  
Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)  
Applicare tecniche di valutazione delle risorse umane dell'azienda  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di benchmarking  
Utilizzare tecniche di project management  
Applicare tecniche di promozione del brand sul mercato di riferimento  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## COMPETENZA

Implementare attività promozionali sui mercati esteri per far conoscere l'azienda e i prodotti

### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Marketing internazionale  
Comunicazione aziendale  
Elementi di comunicazione digitale  
Processi organizzativi di convegni/fiere  
Elementi business negotiation  
Elementi di cultural awareness  
Lingua inglese

#### Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di organizzazione di eventi promozionali all'estero  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Applicare tecniche di negoziazione  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## COMPETENZA

Realizzare il controllo dell'implementazione della strategia di commercio internazionale, gestendo importazioni ed esportazioni

### Livello EQF: 7

#### Conoscenze

Elementi di fiscalità internazionale  
Elementi di diritto doganale  
Normativa relativa agli incoterms  
Normativa Intrastat  
Tecniche di pagamenti internazionali  
Elementi Contrattualistica internazionale  
Elementi di Export Plan

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione  
Applicare tecniche di programmazione logistica  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare modalità di calcolo margini di vendita  
Applicare modalità di stesura di offerte commerciali

## 24.69 DISABILITY MANAGER (ESPERTO GESTIONE RISORSE UMANE CON DISABILITÀ)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Disability Manager è il responsabile di tutto il processo di integrazione socio-lavorativa delle persone disabili all'interno delle imprese: dalla pianificazione, ricerca, selezione, inserimento e mantenimento in azienda, fino allo sviluppo professionale e organizzativo. 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 ed alla collocazione gerarchico-funzionale all'interno dell'azienda. può operare anche in qualità di consulente esterno presso imprese di piccole e medie dimensioni che non prevedono una risorsa dedicata. La sua finalità è quella di garantire una corretta gestione del personale con disabilità e collaborare con la rete territoriale/servizi per l'inserimento in azienda e, contestualmente adattare l'organizzazione al fine di accogliere e gestire i bisogni del personale con disabilità certificata con un'attenzione alle misure di welfare aziendale, smartworking e lavoro agile.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è la direzione risorse umane presso imprese di grandi o medie dimensioni, mentre, in aziende meno strutturate, può collocarsi come consulente esterno al Responsabile delle risorse umane.

Il processo di lavoro entro il quale agisce questo profilo professionale è l'integrazione socio-lavorativa delle persone disabili, che si articola in: rispetto degli obblighi della normativa vigente in materia di inserimento di persone con disabilità certificata, 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; adeguamento degli spazi lavorativi; comunicazioni con il personale; relazioni sindacali; licenziamenti individuali.

#### Collocazione organizzativa

Il Disability Manager (Esperto Gestione Risorse Umane con disabilità) si relaziona ed interagisce con le strutture / funzioni aziendali coinvolte nel processo organizzativo d'impresa (figure preposte alla gestione delle risorse umane, addetti alla sicurezza e alla prevenzione degli infortuni, rappresentanti sindacali interni, ecc.).

### 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

701 - Attività di direzione aziendale

ADA.24.03.05 - Gestione della selezione del personale

### COMPETENZA

Gestire le attività di recruiting e selezione delle persone disabili in funzione del job profile

#### 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 ricerca e la selezione del personale  
Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)  
Tipologie di svantaggio (disabilità, tossicodipendenza, alcolismo, ecc.)  
Elementi di politiche sociali  
Elementi di antropologia culturale

#### Abilità

Applicare modalità di conduzione di colloqui di selezione  
Applicare modalità di coordinamento del 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 e selezione del personale  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane  
Applicare tecniche di analisi costi/benefici  
Applicare tecniche di budgeting

## COMPETENZA

Progettare e gestire l'inserimento e l'integrazione socio-lavorativa delle persone disabili a livello aziendale

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro  
Elementi di economia e organizzazione aziendale  
Elementi di project management  
Normative fiscali e tributarie in materia di agevolazioni  
Strumenti di welfare aziendale  
Metodi di rilevazione dei bisogni  
Elementi di politica sociale  
Normativa sui servizi per il lavoro  
Normativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro  
Normativa sull'inclusione lavorativa delle persone disabili  
Elementi di Smart Working  
Elementi di antropologia culturale  
Elementi tecnologie assistive  
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori disabili  
Elementi di comunicazione aziendale

### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di problem solving  
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni personali e professionali delle persone disabili  
Applicare tecniche di budgeting  
Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali in funzione dell'inserimento di persone disabili  
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane disabili  
Applicare tecniche di gestione del personale disabile  
Applicare tecniche di comunicazione della policy aziendale sullo svantaggio

## COMPETENZA

Gestire i rapporti con le reti e i servizi territoriali per l'integrazione socio-lavorativa in azienda delle persone disabili

**Livello EQF: 6**

### Conoscenze

Rete territoriale dei servizi per il lavoro  
Reti territoriali dei servizi di welfare  
Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)  
Elementi di economia territoriale  
Marketing territoriale  
Bilancio sociale  
Elementi di diritto amministrativo

### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di redazione del bilancio sociale  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
Applicare tecniche di decision making  
Applicare tecniche di fund raising  
Applicare metodi di valutazione dell'impatto degli interventi assistenziali  
Applicare tecniche di lavoro in rete  
Utilizzare social network

## 24.70 SOCIAL MEDIA MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Social Media Manager è responsabile della pianificazione, della definizione, dell'implementazione e dell'esecuzione delle strategie aziendali di comunicazione effettuate attraverso i Social Network (es: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Messenger, ecc...). Gestisce i budget di advertising per i Social Network, si occupa di monitorare le attività promozionali social, valutando il ROI (ritorno degli investimenti) dei diversi investimenti e monitorando i KPI (indicatori chiave delle prestazioni).

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende di comunicazione e marketing e di aziende che come strategia di marketing utilizzano anche i canali digitali e dei social network.

#### Collocazione organizzativa

In funzione della dimensione organizzativa opera in qualità di responsabile all'interno di una specifica funzione aziendale (Direzione marketing/Comunicazione o riporta direttamente alla Direzione aziendale).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 6

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2431 Specialisti della pubblicità e del marketing

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5.3 - Specialisti nella commercializzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

70.21 Pubbliche relazioni e comunicazione

ADA.24.04.13 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

### COMPETENZA

Implementare una relazione virtuale e digitale con l'utenza

#### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di marketing  
Web marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di strategia della comunicazione  
Piattaforme social  
Sistemi di comunicazione istantanea  
Tecniche di funzionamento ed utilizzo di blog e chat  
Tecniche di ottimizzazione delle pagine web per i social media  
Elementi di programmazione per il web

#### Abilità

Applicare tecniche di coinvolgimento dei clienti  
Utilizzare tecniche di scrittura persuasiva  
Utilizzare tecniche di negoziazione  
Applicare tecniche di storytelling  
Utilizzare strumenti per lavorare per obiettivi  
Applicare tecniche per creare e gestire interazioni attraverso i Social  
Utilizzare le preferenze degli utenti  
Applicare tecniche di social media planning  
Utilizzare i principali social media  
Utilizzare software di comunicazione istantanea

## COMPETENZA

Organizzare campagne di marketing e vendita attraverso i social

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di marketing  
 Web marketing  
 Elementi di strategia della comunicazione  
 Mercato pubblicitario  
 Marketing virale  
 Controllo dei costi e budgeting  
 Gestione del cash flow  
 Strumenti di Advertising dei Social Network (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, )  
 Normativa dell'autodisciplina pubblicitaria  
 Normativa relativa al copyright  
 Tecniche di Social Selling  
 Tecniche di ottimizzazione delle pagine web per i social media

### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi  
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di coinvolgimento dei clienti  
 Utilizzare le preferenze degli utenti  
 Utilizzare i principali social media  
 Applicare tecniche per pianificare e gestire blog e chat  
 Applicare tecniche di social media planning  
 Applicare tecniche di comunicazione  
 Applicare tecniche di misurazione delle vanity metrics (like, share, comment)  
 Applicare tecniche di valutazione delle vanity metrics (like, share, comment) attraverso gli insight dei Social  
 Leggere e interpretare gli insight  
 Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
 Utilizzare software per i fogli elettronici

## COMPETENZA

Organizzare campagne di Brand e comunicazione attraverso i social

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di marketing  
 Web marketing  
 Elementi di strategia della comunicazione  
 Mercato pubblicitario  
 Marketing virale  
 Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria  
 Normativa relativa al copyright  
 Controllo dei costi e budgeting  
 Gestione del cash flow  
 Strumenti di Advertising dei Social Network  
 Strumenti di Community Management  
 Tecniche di gestione della reputazione aziendale  
 Elementi di influencer marketing  
 Tecniche di ottimizzazione delle pagine web per i social media  
 Tecniche di funzionamento ed utilizzo di blog e chat

### Abilità

Utilizzare tecniche di pianificazione economica e controllo dei costi  
 Applicare tecniche di misurazione delle vanity metrics (like, share, comment)  
 Applicare tecniche di valutazione delle vanity metrics attraverso gli insight dei Social  
 Applicare tecniche di comunicazione  
 Applicare strategie di comunicazione  
 Applicare tecniche di benchmarking  
 Applicare tecniche di analisi della concorrenza  
 Utilizzare software per i fogli elettronici  
 Applicare tecniche per gestire situazioni di crisis management applicate al web  
 Applicare tecniche di social media planning  
 Applicare tecniche di ottimizzazione delle pagine web  
 Utilizzare le preferenze degli utenti  
 Presidiare e gestire la reputazione aziendale

## 24.71 SPECIALISTA SEM (SEM PECIALIST)

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo specialista SEM (Search Engine Marketing) programma, implementa e verifica le iniziative digitali e gli investimenti che mirano a indirizzare traffico qualificato verso un sito web specifico. E' pertanto un tecnico in grado di gestire gli elementi di posizionamento di un brand on e off-site.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende di comunicazione e marketing e di aziende che come strategia di marketing utilizzano il web.

#### Collocazione organizzativa

In funzione della dimensione organizzativa il SEM Specialist riporta direttamente al Social Media Manager all'interno di una specifica funzione aziendale (Direzione marketing/Comunicazione).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

##### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3511 Tecnici per la gestione dell'informazione e della comunicazione

##### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.3.5 - Tecnici del marketing

##### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

70.21 Pubbliche relazioni e comunicazione

ADA.24.04.02 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)

### COMPETENZA

Pianificare una strategia SEM coerente con gli obiettivi aziendali

#### Livello EQF: 6

##### Conoscenze

Strategie di marketing  
Criteri di determinazione delle keyword  
Strumenti per l'impostazione delle campagne SEM  
Criteri di definizione di canali, mezzi, target e KPI idonei agli obiettivi identificati  
Motori di ricerca

##### Abilità

Elaborare una strategia di marketing conforme agli obiettivi aziendali  
Utilizzare strumenti per individuare le keyword rilevanti per l'azienda  
Identificare strategie di link building  
Applicare tecniche di piani di promozione SEM

## COMPETENZA

Implementare le campagne SEM

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Criteri per impostare campagne SEM per i principali motori di ricerca  
Link building  
Piattaforme social  
Teorie di remarketing  
Algoritmi dei motori di ricerca  
Criteri di definizione di campagne Pay Per Click (PPC), Google AdWords  
Linguaggio HTML

### Abilità

Applicare tecniche per campagne sulle keyword per i motori di ricerca  
Applicare tecniche per impostare le campagne Search e Display  
Utilizzare strumenti per elaborare landing page  
Realizzare campagne di remarketing sulla base della profilazione degli utenti

## COMPETENZA

Analizzare i risultati ottenuti dalle campagne di web marketing

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Google Analytics  
Google AdWords  
Google Search Console  
Criteri di definizione dei KPI  
Analisi delle keyword  
Tool per la valutazione SEO  
Analisi delle performance e tempi di risposta di un sito web

### Abilità

Utilizzare strumenti per monitorare l'andamento delle campagne  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività  
Applicare tecniche per identificare i KPI per monitorare una strategia SEM  
Utilizzare strumenti di elaborazione di dati  
Utilizzare strumenti di presentazione dei dati

## 24.72 SPECIALISTA SEO (SEO SPECIALIST)

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo specialista SEO (Search Engine Optimization) cura l'ottimizzazione dell'architettura di un sito, delle sue singole pagine e di tutti gli elementi di contenuto che lo compongono; crea percorsi all'interno di un sito con l'obiettivo di accrescere la visibilità delle pagine nei risultati dei motori di ricerca, strutturandolo perché sia facilmente e correttamente interpretato dai motori di ricerca stessi.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di aziende di comunicazione e marketing e di aziende che come strategia di marketing utilizzano il web.

#### Collocazione organizzativa

In funzione della dimensione organizzativa il SEO Specialist riporta direttamente al Responsabile della strategia digitale all'interno di una specifica funzione aziendale (Direzione marketing/Comunicazione).

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3511 Tecnici per la gestione dell'informazione e della comunicazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.1.2.3 - Tecnici web

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

70.21 Pubbliche relazioni e comunicazione

ADA.24.04.02 - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)

### COMPETENZA

Pianificare una strategia SEO coerente con gli obiettivi aziendali

#### Livello EQF: 5

#### Conoscenze

Criteri di determinazione delle keyword  
Software SEO per l'analisi di keyword  
Software SEO per l'analisi dei competitor  
Motori di ricerca  
Configurazioni e plugin dei content management system (CMS)

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione SEO  
Applicare tecniche di implementazione della sitemap  
Utilizzare strumenti per Individuare le keyword rilevanti per l'azienda  
Utilizzare software per configurare il file "robot"

## COMPETENZA

Implementare la strategia SEO

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Criteri di SEO Compliance dei contenuti e del sito  
Elementi costitutivi di un testo efficace  
Linguaggio HTML  
Linguaggio CSS

### Abilità

Applicare tecniche di stesura di contenuti SEO compliant e keyword-oriented  
Utilizzare strumenti di analisi degli elementi SEO On-Site e Off-Site  
Applicare tecniche di ottimizzazione delle pagine web

## COMPETENZA

Analizzare i risultati ottenuti dall'applicazione delle strategie SEO

**Livello EQF: 4**

### Conoscenze

Software di Web analytics  
Google Analytics  
Google Search Console  
Criteri di definizione dei KPI  
Analisi delle keyword  
Tool per la valutazione SEO  
Analisi delle performance e tempi di risposta del sito

### Abilità

Utilizzare strumenti per monitorare l'efficacia delle keyword  
Applicare tecniche di sviluppo della reportistica in linea  
Applicare tecniche per identificare i KPI  
Utilizzare strumenti di elaborazione di dati  
Utilizzare strumenti di presentazione dei dati

## 24.73 ESPERTO DI COMPLIANCE NORMATIVA E REGOLAMENTARE (COMPLIANCE MANAGER)

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Compliance Manager è un profilo professionale in grado di costruire, gestire e migliorare continuamente all'interno di un'organizzazione di qualsiasi settore, pubblico o privato, profit o no-profit, il corretto e coerente sistema di gestione delle regole (Compliance Management System), svolgendo un ruolo manageriale in collaborazione con la direzione o in base alle sue direttive. Identifica le regole 'volontarie' cui attenersi e sul presupposto di una conoscenza professionale del quadro normativo 'cogente', controlla il rispetto da parte di ogni componente dell'organizzazione. Il Compliance Manager si aggiorna sistematicamente utilizzando le fonti normative riguardanti ogni settore; progetta e applica un metodo di comunicazione e condivisione delle informazioni, adotta un sistema di reciproca collaborazione nell'identificazione e nel superamento delle non conformità rispetto all'adeguatezza alle norme.

Sviluppa la cultura della 'Compliance' nell'organizzazione, responsabilizzando i componenti dell'organizzazione, siano essi leader/responsabili di funzione/gruppo, siano essi lavoratori.

Il Compliance Manager agisce ottimizzando le attività necessarie al rispetto delle regole, con una visione globale delle risorse che l'organizzazione mette in campo per gestire la complessità normativa e regolamentare.

Svolge la sua attività utilizzando come riferimento metodologico la norma internazionale ISO 19600:2014 "Compliance Management System: Guidelines".

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in una organizzazione di qualsiasi settore, di qualsiasi dimensione, in ambito pubblico o privato, profit e no-profit, come profilo professionale che interfaccia direttamente con la direzione dell'organizzazione gestendone la Compliance nel suo complesso.

#### Collocazioni organizzative

Si relaziona con le attività e i processi svolti da funzioni presenti in azienda (come il Quality Manager, Safety Manager, Energy Manager, Risk Manager, Environmental Manager ecc....) interessati al rispetto normativo e regolamentare di specifici della propria funzione.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3411 Tecnici delle scienze giuridiche ed assimilati

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.1.5 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

70.22.09 Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

**ADA.24.05.06** – Progettazione e sviluppo del sistema qualità

## COMPETENZA

Sviluppare la cultura della compliance in un'organizzazione

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Principi di buona governance: proporzionalità, trasparenza e sostenibilità  
Impatti del sistema delle regole nelle organizzazioni  
Leadership e sistema delle regole dell'organizzazione  
Catena del valore dell'organizzazione  
Social reputation dell'organizzazione  
Risk management  
Normativa ISO 19600:2014

### Abilità

Applicare metodologie per il corretto inquadramento delle regole  
Applicare tecniche di comunicazione delle regole  
Applicare le regole coerentemente all'esercizio della leadership  
Applicare le regole per aumentare il valore dell'organizzazione  
Applicare le regole per aumentare la reputazione dell'organizzazione.  
Applicare le prescrizioni della norma ISO 19600:2014

## COMPETENZA

Progettare il Compliance Management System

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Strumenti di analisi costi/benefici  
Sistema obbligatorio delle regole (compliance mandatory world)  
Sistema volontario delle regole (compliance voluntary world)  
Analisi dei processi aziendali  
Norme sui sistemi di gestione di prodotto  
Norme sui sistemi di gestione di management  
Tipologie di certificazione  
Tecniche di ispezione e audit  
Modelli di accreditamento

### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei costi/benefici di un compliance management system  
Applicare il sistema obbligatorio delle regole nel rispetto delle legislazioni vigenti  
Applicare il sistema volontario delle regole per tutelare la reputazione dell'azienda  
Applicare norme sui sistemi di gestione di prodotto  
Applicare norme sui sistemi di gestione del management.  
Applicare tecniche di audit

## COMPETENZA

Applicare e migliorare il Compliance Management System

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Strumenti di conformità normative  
Sistemi di controllo dei processi aziendali  
Strumenti di analisi organizzativa  
Gap Analysis  
Metodi di controllo dei costi della compliance  
Analisi dell'efficacia del sistema

### Abilità

Applicare metodologie di analisi dei processi organizzativi  
Applicare metodologie di Risk Assessment  
Applicare metodologie di Gap Analysis  
Applicare metodologie di Risk management  
Applicare tecniche di modellizzazione delle attività e dei processi di un'organizzazione  
Applicare tecniche per la definizione di indicatori della compliance  
Applicare tecniche di misurazione di indicatori della compliance  
Applicare tecniche di internal and external auditing

## 24.74 DIVERSITY MANAGER

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Diversity Manager è il responsabile di tutte quell'insieme strutturale di pratiche innovative di gestione delle risorse umane nell'ottica di valorizzazione della diversità di ciascuno, promuovendo la cultura dell'inclusione ai fini strategici dell'impresa. La diversità si manifesta negli stili di lavoro o nelle diverse esigenze che esprimono le persone, sia dal punto di vista professionale che personale e in quel dato momento della vita.

All'interno di uno stesso ambiente di lavoro convivono diversità di genere, di età, di orientamento sessuale, di origini etniche, di abilità fisiche, ecc. A queste diversità si aggiungono altre acquisite nel corso della vita, che variano con il passare del tempo, come ad esempio la religione, l'educazione, la formazione e le competenze professionali, il contesto familiare, il reddito, la collocazione geografica. Queste diversità si intrecciano poi con la dimensione organizzativa in cui la persona è inserita: livello funzionale di inquadramento, contenuto del proprio lavoro, divisione/gruppo di appartenenza, anzianità, luogo di lavoro, ecc.

La sua finalità è quella di garantire una corretta gestione del personale, riconoscendo e valorizzando le peculiarità e le potenziali diversità delle persone per gestirle attivamente, in tutti i processi aziendali (dalla pianificazione, ricerca, selezione, inserimento e mantenimento in azienda, fino allo sviluppo professionale e organizzativo), con un'attenzione alle misure di welfare aziendale, conciliazione dei tempi di vita personali e professionali, modalità di lavoro flessibili (es. smart working), al fine del buon andamento dell'organizzazione e della competitività aziendale.

Può operare anche in qualità di consulente esterno presso imprese di piccole e medie dimensioni che non prevedono una risorsa dedicata.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Il contesto in cui opera questo profilo professionale è la direzione risorse umane presso imprese di grandi o medie dimensioni, mentre nelle imprese di piccole dimensioni, può collocarsi come consulente esterno al Responsabile delle risorse umane.

Il processo di lavoro entro il quale agisce questo profilo professionale è l'integrazione e la valorizzazione del personale dipendente, che si declina nel rispetto della normativa vigente (in materia di pari opportunità e non discriminazione) e la sua applicazione nelle fasi di: ricerca, selezione e assunzione del personale; addestramento e formazione; analisi e valutazione del lavoro svolto; pianificazione delle carriere; definizione e implementazione delle politiche retributive, di salute e sicurezza, di welfare aziendale, di conciliazione dei tempi di vita personali e professionali, di modalità di lavoro flessibili.

#### Collocazione organizzativa

Il Diversity Manager si relaziona e interagisce con le strutture/funzioni aziendali coinvolte nel processo organizzativo d'impresa (profili professionali preposti alla gestione delle risorse umane, addetti alla salute e sicurezza, rappresentanti sindacali interni, ecc.?). Le aree su cui si può intervenire sono per esempio: il reclutamento e la selezione, il sistema di compensation, i piani di formazione, i servizi interni, la comunicazione aziendale, l'ambiente di lavoro.

### 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

701 - Attività di direzione aziendale

**ADA.24.03.04** - Gestione delle politiche di sviluppo professionale del personale

## COMPETENZA

Presidiare le attività di reclutamento e selezione del personale in ottica di valorizzazione delle differenze (di genere, età, orientamento sessuale, origini etniche, abilità fisiche, religione...) e in funzione del profilo professionale ricercato

### 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 ricerca e la selezione del personale  
 Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)  
 Normativa sulle pari opportunità  
 Elementi di diritto antidiscriminatorio  
 Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)  
 Tipologie di discriminazioni (di genere, età, orientamento sessuale, origini etniche, abilità fisiche, religione...)  
 Elementi di antropologia culturale  
 Politiche antidiscriminatorie

#### Abilità

Applicare modalità di conduzione di colloqui di selezione  
 Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali  
 Applicare tecniche di analisi organizzativa  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di ricerca e selezione del personale  
 Applicare tecniche di riconoscimento delle discriminazioni potenziali  
 Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane in ottica di non discriminatoria  
 Applicare tecniche di analisi costi/benefici  
 Applicare tecniche di budgeting

## COMPETENZA

Progettare e gestire iniziative e strategie di inclusione per la valorizzazione delle singole persone contrastando potenziali discriminazioni (di genere, età, orientamento sessuale, origini etniche, abilità fisiche, religione...)

### Livello EQF: 6

#### Conoscenze

Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro  
 Elementi di economia e organizzazione aziendale  
 Elementi di project management  
 Normative fiscali e tributarie in materia di agevolazioni  
 Strumenti di welfare aziendale  
 Metodi di rilevazione dei bisogni  
 Normativa sulle pari opportunità e non discriminazioni  
 Normativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro  
 Strumenti sull'inclusione lavorativa delle persone a rischio discriminazione  
 Normativa sul Lavoro Agile  
 Elementi di leadership inclusiva  
 Elementi di Smart Working  
 Elementi di antropologia culturale  
 Elementi di comunicazione aziendale

#### Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
 Applicare tecniche di decision making  
 Applicare tecniche di problem solving  
 Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni personali e professionali delle persone in ottica di valorizzazione e non discriminazione  
 Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali  
 Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane  
 Applicare tecniche di gestione del personale a rischio discriminazione  
 Applicare tecniche di comunicazione della policy aziendale in tema di pari opportunità e non discriminazione  
 Applicare tecniche di negoziazione  
 Applicare tecniche di gestione dei conflitti  
 Applicare tecniche di lavoro di gruppo  
 Applicare tecniche di assessment  
 Applicare tecniche di Coaching per l'inclusione  
 Applicare tecniche di empowerment e mentoring  
 Applicare tecniche di smart Working  
 Applicare tecniche di misurazione dell'efficacia dell'intervento

## 24.75 SPECIALISTA DEGLI SCAMBI INTERNAZIONALI

### DESCRIZIONE PROFILO

Lo specialista degli scambi internazionali ha il compito di collaborare allo sviluppo delle relazioni commerciali con i mercati esteri dell'azienda per la quale lavora. Il suo compito principale è di applicare le strategie più efficaci per l'ingresso e il consolidamento della presenza aziendale nei paesi individuati anche suggerendo nuovi potenziali mercati esteri di sbocco per i beni propri e/o di approvvigionamento. Attua le linee d'azione in base alle direttive della strategia di internazionalizzazione fissate dalla direzione aziendale, ricerca opportunità di business, realizza il piano di promozione sul mercato internazionale. Dispone di competenze economico-politiche a supporto dei processi di scambio, di conoscenze teorico-pratiche in materia di legislazione fiscale, commerciale, doganale e dei principali strumenti finanziari e di pagamento a sostegno dell'investimento. La figura dispone inoltre di ottime conoscenze linguistiche e di abilità di comunicazione. Tra le sue attività principali rientrano lo svolgimento di ricerche di mercato, anche tramite l'utilizzo di strumenti statistici, di elaborazione di report e offerte commerciali, di attività di budgeting, di predisposizione contratti e documenti doganali e organizzazione logistica.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Collabora alle attività internazionali dell'azienda, sia di carattere commerciale che di presenza con strutture stabili su mercati esteri, nell'ambito dell'ufficio export, ufficio import e delle strutture commerciali, produttive o distributive localizzate all'estero. Può risiedere all'estero.

#### Collocazione organizzativa

Fa riferimento al Direttore Generale, al Direttore Commerciale dell'azienda o al Manager per i processi di internazionalizzazione. Può essere dotato di (limitata) autonomia decisionale e avere il coordinamento del personale che si occupa di export, import, produzione all'estero.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

243 – Specialisti delle vendite, del marketing e delle pubbliche relazioni

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

2.5.1.5 - Specialisti nei rapporti con il mercato

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

46.1 intermediari del commercio

**ADA. 12.02.01-** Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti

## COMPETENZA

Attuare strategie commerciali nei mercati esteri sulla base delle politiche aziendali

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di marketing internazionale  
Elementi di statistica e analisi dati  
Elementi di contabilità aziendale  
Elementi di geografia economica  
Elementi di diritto doganale  
Elementi di diritto tributario  
Elementi di fiscalità internazionale  
Elementi di contrattualistica internazionale  
Elementi di diritto commerciale internazionale  
Regole Incoterms  
Global Value Chain  
Elementi di business negotiation  
Tecniche di pagamenti internazionali  
Mezzi e forme di pagamento nelle transazioni commerciali  
Tecniche di definizione prezzi - pricing  
Comunicazione aziendale  
SWOT Analysis  
Lingua inglese

### Abilità

Utilizzare tecniche di project management  
Applicare metodologie per la costruzione di un budget per i mercati esteri  
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato  
Applicare tecniche di budgeting e analisi dei costi  
Applicare tecniche di calcolo ROI (return on investment)  
Applicare tecniche di promozione del brand sul mercato di riferimento  
Utilizzare strumenti finanziari a supporto all'internazionalizzazione  
Applicare i criteri previsti da Incoterms per gli scambi internazionali  
Applicare modalità di stesura di offerte commerciali e di contratti  
Applicare forme di pagamento nelle transazioni commerciali  
Applicare tecniche di credito documentario nelle transazioni commerciali nazionali ed internazionali  
Applicare tecniche di segmentazione della clientela  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare strumenti per individuare le barriere doganali (tariffarie e non)  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## COMPETENZA

Organizzare le operazioni doganali predisponendo la documentazione necessaria

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di fiscalità internazionale  
Elementi di diritto doganale  
Normativa relativa agli incoterms  
Normativa Intrastat  
Tecniche di pagamenti internazionali  
Elementi di contrattualistica internazionale  
Normativa relativa ai documenti di trasporto  
Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni internazionali  
Logistica dei trasporti  
Organizzazione del trasporto di merci  
Procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto  
Lingua inglese

### Abilità

Applicare le procedure di sdoganamento conformi alla normativa anche attraverso sistemi telematici  
Applicare strumenti per calcolare il valore della merce, l'entità e l'importo del dazio  
Applicare criteri di classificazione delle merci in conformità alle disposizioni del Sistema Armonizzato  
Applicare convenzioni per il trasporto internazionale  
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)  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## COMPETENZA

Coordinare i processi di movimentazione merci da e per l'estero

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Ciclo della logistica dei trasporti  
Tipologie di canali commerciali  
Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto e relativi vettori  
Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di trasporto nazionale e internazionale  
Tipologie e caratteristiche dei contratti di spedizione  
Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali  
Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci  
Le regole Incoterms  
Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci  
Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio  
Elementi di Customer Relationship Management  
Lingua inglese

### Abilità

Applicare procedure per ottimizzazione trasporto merci  
Applicare tecniche di analisi dei costi  
Utilizzare strumenti per gestire il ciclo documentale del flusso di merce  
Applicare procedure Just in time  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare procedure per l'approvvigionamento  
Applicare tecniche di monitoraggio del livello di servizio  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di programmazione logistica  
Applicare i criteri previsti da Incoterms per gli scambi internazionali  
Applicare procedure doganali per l'importazione e l'esportazione di merci  
Utilizzare la lingua inglese per i normali interscambi di lavoro anche di tipo tecnico

## 24.76 PROMOTORE LEGGE N. 68/99

### DESCRIZIONE PROFILO

Il Promotore Legge n. 68/99 ha il compito di avvicinare il mondo datoriale alle opportunità della Legge 68/99, facilitando l'ottemperanza della normativa, al fine di migliorare i livelli di occupazione delle persone con disabilità. Il Promotore fornisce, attraverso una consulenza alle imprese tenute ad adempiere all'obbligo, un'attività di sensibilizzazione, esplorazione, promozione nonché la progettazione di proposte operative personalizzate, finalizzate all'ottemperanza della Legge n. 68/99, raggiungendo potenziali datori di lavoro, anche fra le piccole imprese

Il Promotore Legge n. 68/99 si occupa di:

- Promuovere la conoscenza della Legge n. 68/99 nelle aziende;
- Predisporre con l'azienda modalità di assolvimento degli obblighi ai sensi della L. 68/99 attraverso la gestione delle procedure, modulistica e pratiche previste dagli Istituti L. 68/99
- Fornire all'azienda informazioni mirate alle reti territoriali istituzionali e naturali per eventuali orientamenti a percorsi formativi/lavorativi, volti all'incontro domanda/offerta di lavoro mirato.

Garantisce un'attività di prima consulenza alle imprese che sono tenute ad adempiere all'obbligo di inserimento lavorativo di persone con disabilità, mediante visite aziendali, colloqui, interviste, accompagnando a soluzioni mirate alle singole realtà aziendali.

Mette le aziende nelle condizioni di conoscere le opportunità disponibili in termini di servizi acquistabili sul mercato, di contributi regionali, conoscenza di esperienze positive, al fine di facilitare l'incontro domanda offerta di lavoro.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Può operare in contesti organizzativi diversi: enti pubblici e privati. Diffonde fra le imprese del territorio la conoscenza dei servizi e degli strumenti disponibili e, più in generale, delle opportunità e modalità operative di inclusione della persona disabile nella cultura aziendale.

#### Collocazione organizzativa

Si relaziona ed interagisce con varie strutture / funzioni aziendali coinvolte nel processo organizzativo d'impresa

### 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 – Consigliere dell'orientamento

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

78 - Attività di ricerca, selezione, fornitura di personale

**ADA.18.01.10** - Supporto e accompagnamento alle transizioni e all'inserimento lavorativo

## COMPETENZA

Effettuare azioni di promozione e predisposizione del Piano in ottemperanza della Legge 68/99

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Normativa sull'inclusione lavorativa dei soggetti disabili (per es Legge 68/1999, L.104/1992, Art. 14 del Dlgs 276/2003, 151/2015)  
Normativa sui servizi per il lavoro  
Normativa sui servizi per l'impiego (SPI)  
Reti territoriali dei servizi per l'inserimento lavorativo dei disabili e delle cooperative  
Reti territoriali formali e informali  
Analisi dei bisogni sociali territoriali  
Elementi di politiche sociali  
Elementi di comunicazione aziendale  
Elementi di organizzazione aziendale  
Strumenti di politica attiva del lavoro (PAL)  
Tecniche promozionali  
Tecniche di comunicazione  
Tecniche di analisi dei fabbisogni aziendali  
Tecniche di negoziazione

### Abilità

Applicare tecniche promozionali  
Applicare tecniche di project management  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività di promozione  
Applicare tecniche di problem solving  
Applicare tecniche di ascolto, osservazione e interpretazione dei bisogni  
Applicare tecniche di comunicazione efficace  
Applicare tecniche di analisi dei fabbisogni aziendali  
Applicare tecniche di analisi dei servizi sul territorio  
Applicare tecniche di lavoro in rete  
Applicare tecniche di gestione delle relazioni professionali con le imprese

## COMPETENZA

Effettuare il controllo e il monitoraggio dell'implementazione del Piano di promozione per l'ottemperanza alla Legge 68/99

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Tecniche di job analysis in relazione alla disabilità  
Elementi di controllo di gestione  
Metodi statistici per l'analisi dei dati  
Elementi di Marketing  
Elementi di budgeting  
Tecniche di stesura del progetto personalizzato  
Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Offerta formativa territoriale

### Abilità

Applicare tecniche di monitoraggio piano di promozione  
Utilizzare dispositivi di verifica dell'inserimento lavorativo  
Applicare tecniche di gestione del personale svantaggiato  
Applicare tecniche di valutazione esiti applicazione Istituti L.68  
Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali  
Applicare metodi di valutazione di progetti di welfare aziendale  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione  
Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività

## 24.77 ESPERTO PER LA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### DESCRIZIONE PROFILO

L'esperto per la transizione digitale della Pubblica Amministrazione è un esperto di tecnologie digitali e di processi basati sulla digitalizzazione che governa il processo di trasformazione digitale del proprio ente di appartenenza. Identifica e gestisce sia gli aspetti legati alla governance, sia quelli legati agli sviluppi dell'organizzazione, dei sistemi ICT e dei servizi digitali. Promuove inoltre le azioni per la diffusione interna ed esterna della cultura e dell'operatività digitale.

Possiede adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica, nonché manageriali per presidiare tutti gli aspetti connessi alla trasformazione digitale di un'organizzazione.

### ELEMENTI DI CONTESTO

#### Ambito di riferimento

Opera all'interno di organizzazioni pubbliche.

#### Collocazione organizzativa

Con riferimento ai compiti relativi alla transizione alla modalità digitale, risponde direttamente alla direzione amministrativa dell'ente pubblico.

### REFERENZIAZIONI

#### Livello EQF: 5

#### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

2421 Analisti della gestione e organizzazione

#### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.3.1.5 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

#### Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

84.11.1 Attività degli organi legislativi ed esecutivi, centrali e locali; amministrazione finanziaria; amministrazioni regionali, Provinciali e comunali

70.22 Consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale (..)

**ADA.24.03.02** - Organizzazione e sviluppo organizzativo

## COMPETENZA

Organizzare la trasformazione digitale delle Pubbliche Amministrazioni

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Organizzazione delle Amministrazioni pubbliche  
Gestione del cambiamento organizzativo  
Analisi dei processi e delle procedure amministrative  
Strategie organizzative e sistemi IT correlati  
Elementi di project management  
Tecniche di pianificazione/strutturazione di progetti  
Tecniche di coordinamento e gestione di team  
Elementi di gestione del servizio IT  
Normativa in materia di amministrazione e cittadinanza digitale  
Normativa in materia di tutela della privacy  
Normativa sulla sicurezza informatica  
Normativa sulle licenze d'uso del software  
Elementi di diritto amministrativo

### Abilità

Applicare tecniche di definizione di indicatori di raggiungimento degli obiettivi  
Applicare metodologie di ottimizzazione e semplificazione dei processi  
Applicare tecniche di negoziazione  
Applicare strumenti e azioni a supporto della trasformazione digitale  
Applicare tecniche di project management  
Applicare metodi di valutazione progetti  
Applicare procedure di pianificazione operativa  
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro  
Applicare procedure di gestione della privacy  
Applicare procedure per la gestione di comunicazioni elettroniche  
Applicare procedure per la gestione della sicurezza informatica  
Applicare procedure per la gestione delle licenze software

## COMPETENZA

Progettare e gestire lo sviluppo dei sistemi ICT della Pubblica Amministrazione

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Servizi cloud  
Sistemi web  
Nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze organizzative  
Approcci per l'Integrazione delle applicazioni software  
Informatica giuridica (Cybersecurity, GDPR, etc.)  
Sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica

### Abilità

Applicare metodologie di selezione di sistemi IT  
Applicare metodi di valutazione conformità di un sistema informativo  
Applicare tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software  
Applicare metodologie di audit di un sistema informativo  
Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative  
Applicare tecniche di valutazione del rischio informatico

## COMPETENZA

Definire e gestire i processi per l'erogazione dei servizi digitali

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Condizioni per l'erogazione dei servizi IT  
Nozioni di qualità del servizio  
Metodologie di controllo della qualità  
Principi di customer satisfaction  
Elementi di customer care  
Elementi di user experience

### Abilità

Applicare procedure di gestione del servizio IT  
Applicare metodologie di sviluppo di servizi on line  
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction  
Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio IT erogato  
Applicare tecniche e metodologie di user experience  
Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità

## COMPETENZA

Diffondere la cultura e l'operatività digitale nella Pubblica Amministrazione e nei soggetti che interagiscono con essa

**Livello EQF: 5**

### Conoscenze

Elementi di comunicazione interna  
Elementi di comunicazione pubblica  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Normativa sulla prevenzione della corruzione e trasparenza

### Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione  
Applicare tecniche di coinvolgimento dei clienti  
Applicare tecniche di reporting  
Applicare procedure a supporto della trasformazione digitale  
Utilizzare tecniche di rilevazione sistematica e analisi dei dati d'uso

## 24.78 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)

ADA.24.04.07 - Programmazione e monitoraggio della rete di vendita diretta

### 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  
Analisi previsionale andamento del mercato  
Processo di acquisto  
Principi di customer care

### 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  
Applicare procedure di gestione degli ordini

## 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

## 24.79 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.

### REFERENZIAZIONI

#### 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

**ADA.24.03.07** - Gestione e organizzazione della sicurezza nei luoghi di lavoro

**ADA.24.03.08** - Gestione e organizzazione della sicurezza ambientale

### 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  
Elementi di comunicazione pubblica  
Processo di campaigning  
Tecnologie per l'informazione

#### 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  
Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo  
Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione

## 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

## 24.80 TECNICO DI 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

**ADA.24.03.08** - Gestione e organizzazione della sicurezza ambientale

### 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  
Tecniche di gestione dei dati  
Sistemi di conformità normative

#### 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  
Applicare tecniche di archiviazione  
Utilizzare strumenti per l'analisi dei fabbisogni  
Utilizzare strumenti di reporting  
Applicare tecniche per la definizione di indicatori della compliance  
Applicare tecniche di misurazione di indicatori della compliance

## 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

## 24.81 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)

**ADA.24.02.01** -Gestione delle strategie di amministrazione patrimoniale e finanziaria

### 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

## 24.82 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

ADA.24.04.12 - Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale

ADA.24.04.13 - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

### 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

## 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

## 24.C.13 EFFETTUARE LA GESTIONE SOSTENIBILE DEL PROCESSO DI PRODUZIONE E DI UTILIZZO DEL PRODOTTO/SERVIZIO

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Molte modificazioni dell'ecosistema da parte dell'uomo, tra cui l'evoluzione tecnologica incontrollata, il consumismo sfrenato e l'utilizzo irresponsabile delle materie prime, portano all'esaurimento delle risorse naturali e ad un pericoloso aumento dell'inquinamento ambientale.

L'umanità sta vivendo in una maniera non sostenibile, consumando le limitate risorse naturali della Terra più rapidamente di quanto essa sia in grado di rigenerare.

Di conseguenza uno sforzo sociale collettivo per adattare il consumo umano di tali risorse entro un livello di sviluppo sostenibile, è una questione di capitale importanza per il presente ed il futuro dell'umanità.

La competenza trova collocazione in tutte le imprese di ogni dimensione o attività economica, e mira ad assicurare che la realizzazione della produzione e/o dei servizi aziendali siano compatibili con l'ambiente, gli ecosistemi e l'equità sociale e che i comportamenti aziendali siano finalizzati al raggiungimento di obiettivi di miglioramento ambientale, economico, sociale e istituzionale, sia a livello locale che globale

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.

**ADA. 24.05.04** – Programmazione della produzione

### COMPETENZA

Effettuare la gestione sostenibile del processo di produzione e di utilizzo del prodotto/servizio

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

La sostenibilità: motivazioni ambientali, sociali e economiche  
Norme in materia di efficienza energetica e sostenibilità ambientale  
Norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro  
Analisi del ciclo di vita  
Eco-compatibilità dei materiali e sostenibilità del loro processo produttivo  
Le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale  
Metodologie per il recupero dei materiali utili dai rifiuti al fine di riutilizzarli  
Metodologie per la gestione dei rifiuti, la salubrità degli ambienti, il carico ambientale

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi criticità del processo  
Applicare tecniche di riduzione del consumo di materie prime, riuso, riciclo  
Applicare tecniche di comparazione e ottimizzazione della scelta di materiali e prodotti  
Applicare procedure di verifica della conformità dei materiali rispetto alle specifiche di progetto  
Applicare procedure di verifica delle prestazioni complessive del sistema  
Applicare protocolli e procedure sistemi qualità aziendali e su salute e sicurezza  
Applicare tecniche di recupero e riutilizzo dei materiali di scarto

## 24.C.14 GESTIRE LE ATTIVITÀ DI SOCIAL MEDIA MARKETING

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la gestione delle attività di marketing attraverso i social media, che permette alle aziende e ai clienti un'interazione basata sulle piattaforme social più diffuse.

**ADA.24.04.13** - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

### COMPETENZA

Gestire attività di social media marketing

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Etica e deontologia della comunicazione  
Elementi di marketing e web marketing  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di strategia della comunicazione  
Mercato pubblicitario  
Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria  
Conoscenza delle principali piattaforme social  
Conoscenza dei sistemi di comunicazione istantanea  
Tecniche di funzionamento ed utilizzo di blog e chat  
Tecniche di ottimizzazione delle pagine web per i social media  
Marketing virale  
Tecniche di gestione della reputazione aziendale

#### Abilità

Applicare tecniche di comunicazione rispettando gli aspetti etici e antidiscriminatori  
Applicare tecniche di coinvolgimento dei clienti  
Applicare strategie di comunicazione  
Applicare tecniche di comunicazione  
Applicare tecniche di social media planning  
Applicare tecniche di ottimizzazione delle pagine web  
Utilizzare le preferenze degli utenti  
Utilizzare i principali social media  
Pianificare e gestire blog e chat  
Presidiare e gestire la reputazione aziendale  
Utilizzare software di comunicazione istantanea

## 24.C.15 GESTIRE ATTIVITÀ SEO E SEM

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la gestione delle attività di Search Engine Optimization e di Search Engine Marketing nelle aziende di produzione o di servizi.

**ADA.24.04.01** - Sviluppo del piano strategico di marketing

### COMPETENZA

Gestire le attività di SEO/SEM al fine di guadagnare visibilità nelle ricerche della rete web

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Software di analisi di SEO/SEM in rete  
Software Web Ceo e Sem Rush  
Google analytics  
Google trends  
Google adwords  
Processo di determinazione delle keyword  
Analisi delle keyword  
Conoscenza dei legami tra e-commerce e adwords

#### Abilità

Applicazione e sviluppo di report SEO  
Scrittura di testi in chiave SEO  
Analisi dei risultati sulla base delle modifiche delle variabili  
Applicazione dei piani di promozione SEM  
Applicazione e realizzazione delle campagne di remarketing  
Sviluppo delle reportistica necessaria alla valutazione dei risultati SEO/SEM

## 24.C.16 GESTIRE ATTIVITÀ DI LEAD GENERATION

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la ricerca di nuovi destinatari (scouting) a cui rivolgere le offerte dei propri prodotti e servizi, utilizzando strumenti e potenzialità della rete.

**ADA.24.04.13** - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

### COMPETENZA

Gestire attività di Lead Generation

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Elementi di Customer Relationship Management  
Conoscenza di software di scouting  
Conoscenza di programmi utilizzati per l'estrazione di indirizzi e-mail direttamente dal Web  
Conoscenza di strumenti di raccolta e organizzazione dati  
Conoscenza della normativa sulla privacy e tutela dei dati personali (GDPR 5/2018)  
Conoscenza delle differenze sulla privacy tra persona fisica e persona giuridica  
Conoscenza di strumenti di contatto e mailing massivo  
Conoscenza dei principali social e del collegamento tra social e strumento di invio comunicazioni  
Conoscenza della pianificazione editoriale per le comunicazioni

#### Abilità

Applicazione pratica e popolamento di sistemi di CRM  
Utilizzo di strumenti di scouting per i nominativi e per l'estrazione di indirizzi e-mail direttamente dal Web  
Redazione delle comunicazioni necessarie al rispetto della normativa privacy  
Corretto utilizzo di strumenti di invio massivo  
Corretto utilizzo del caricamento delle liste negli strumenti di invio  
Gestione della reportistica fornita dagli strumenti di invio  
Capacità di legare le informazioni tra strumenti di invio e social

## 24.C.17 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per il coordinamento di team di lavoro che operano im smart working

### COMPETENZA

Coordinare team di lavoro applicando strumenti e metodologie dello smart working (lavoro agile)

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Principi dello smart working  
Principi di dematerializzazione  
Principi sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro  
Legge 81/2017  
Organizzazione aziendale  
Organizzazione del lavoro  
Tecniche e strumenti di Project management  
Stili di leadership  
Modalità e tipologie di comunicazione efficace  
Rischi generali e rischi specifici dell'attività in smart working  
Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio  
Contrattualistica del lavoro relativa allo smart working  
Normativa sulla protezione e circolazione dei dati personali  
Modalità e tipologie di comunicazione efficace  
Tecnologie e device a supporto dello smart working (Servizi cloud, file sharing, sistemi di comunicazione istantanea, Strumenti per videoconferenza...)  
Elementi di sicurezza informatica

#### Abilità

Applicare metodologie di lavoro per obiettivi  
Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni  
Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane  
Applicare modalità di coordinamento del lavoro  
Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane  
Applicare tecniche di gestione del personale  
Utilizzare software Project Management  
Utilizzare software di comunicazione istantanea  
Utilizzare software, tecnologie e device a supporto dello smart working  
Applicare metodi di condivisione della documentazione  
Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza

## 24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la gestione della propria attività in smart working sulla base degli obiettivi assegnati e del modello organizzativo aziendale

### COMPETENZA

Realizzare la propria attività in modalità smart working sulla base degli obiettivi assegnati e del modello organizzativo aziendale

#### Livello EQF: 3

#### Conoscenze

Principi dello smart working  
Principi di dematerializzazione  
Elementi di organizzazione del lavoro  
Elementi di organizzazione aziendale  
Elementi di contrattualistica del lavoro relativa allo smart working  
Modalità e tipologie di comunicazione efficace  
Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti  
Dispositivi di protezione individuale e collettiva  
Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio  
Elementi di ergonomia  
Tecnologie e device a supporto dello smart working (Servizi cloud, file sharing, sistemi di comunicazione istantanea, Strumenti per videoconferenza, call conference ...)  
Normativa sulla protezione e circolazione dei dati personali  
Elementi di sicurezza informatica

#### Abilità

Applicare i doveri di osservanza e di diligenza nell'esercizio delle mansioni assegnate dal datore di lavoro  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza  
Utilizzare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti  
Utilizzare software, tecnologie e device a supporto dello smart working  
Applicare metodi di condivisione della documentazione  
Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscano la riservatezza  
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone  
Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale  
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale

## 24.C.19 GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la gestione della relazione con il cliente

**ADA.13.01.10** - Proposta commerciale al cliente

### COMPETENZA

Gestire la reazione con il cliente

**Livello EQF: 3**

#### 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

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Utilizzare applicativi informatici  
Applicare politiche marketing aziendale  
Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela  
Utilizzare tecniche di comunicazione efficace  
Utilizzare tecniche di comunicazione adattando il proprio linguaggio in relazione alle caratteristiche dell'interlocutore

## 24.C.20 GESTIRE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

La competenza è il riferimento per la gestione delle attività di comunicazione esterna di imprese e organizzazioni

**ADA.24.04.13** - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

### COMPETENZA

Gestire le attività di comunicazione aziendale

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Comunicazione d'impresa  
Marketing della comunicazione  
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie  
Strumenti di comunicazione  
Tecniche di comunicazione  
Elementi di psicologia della comunicazione

#### Abilità

Applicare tecniche di politiche marketing aziendale  
Applicare tecniche di marketing della comunicazione  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione  
Applicare tecniche di progettazione di prodotti multimediali  
Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

## 24.C.21 GESTIRE LE CRISI AZIENDALI NEI PROCESSI DI RIORGANIZZAZIONE, CESSAZIONE E PROCEDURE CONCORDSUALI (FALLIMENTO E CONCORDATO PREVENTIVO)

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Il nostro Paese è stato attraversato da forti crisi economiche (fine anni '90) e finanziarie (2008) e la stessa attuale "pandemia Covid-19" sta incidendo in modo inedito sull'economia reale, con risvolti in termini di crisi d'impresa, di livelli occupazionali e tenuta sociale ancora non pienamente prevedibili. La gestione delle crisi di impresa è sempre più un tema fondamentale perché è un "processo multifattoriale" che può portare ad esiti molto diversi - dalla liquidazione al risanamento - in cui è di basilare importanza la conoscenza approfondita degli strumenti e delle soluzioni che la legislazione vigente offre a supporto delle crisi, in base alla forma giuridica dell'azienda, per tutelare risorse umane e strumentali.

Avere competenze specifiche e, quindi, soggetti esperti che conoscano la materia e possano gestire i processi negoziali con professionalità è la chiave per non disperdere il patrimonio di conoscenze e competenze aziendali ed individuali, tutelare il tessuto imprenditoriale e preservare i livelli occupazionali.

**ADA.24.03.03** - Gestione delle relazioni sindacali

### COMPETENZA

Gestire le crisi aziendali nei processi di riorganizzazione, cessazione e procedure concorsuali (fallimento e concordato preventivo)

**Livello EQF: 6**

#### Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale  
Il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza  
I processi legati alla crisi aziendale: risanamento, cessione, fallimento, concordato preventivo, procedure per la riduzione del personale e relative iniziative  
Analisi e valutazione degli indicatori di redditività aziendale  
I piani di rilancio aziendali  
La creazione di imprese Spin-Off e workers buyout  
Le forme di sostegno per le aziende in crisi: gli ammortizzatori sociali  
Le politiche del lavoro passive e attive per la gestione degli esuberanti delle crisi aziendali (strumenti collettivi e individuali, fondi interprofessionali, fondi strutturali e integrazione dei fondi)  
Processi per la tutela dei crediti da lavoro dipendente  
Standard di formazione per la riqualificazione e la specializzazione  
Il contenzioso in materia di lavoro privato

#### Abilità

Applicare tecniche per gestire piani di riorganizzazione o ristrutturazione  
Applicare tecniche per la gestione del contenzioso in materia di lavoro privato  
Applicare tecniche di valutazione degli indicatori di redditività aziendale  
Applicare tecniche per redigere accordi nell'ambito del Piano di rilancio aziendale  
Applicare procedure per la creazione di imprese Spin-Off e workers buyout  
Applicare procedure per l'attivazione di ammortizzatori sociali  
Applicare tecniche per gestire gli ammortizzatori sociali  
Applicare tecniche per attivare misure di politica attiva  
Applicare tecniche per orientare all'attivazione delle procedure di recupero dei crediti da lavoro e da pensione  
Applicare tecniche per valutare e gestire piani di formazione per la riqualificazione e la specializzazione dei lavoratori

## 24.C.22 GESTIRE LE RELAZIONI SINDACALI NEL CONTESTO AZIENDALE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Le relazioni sindacali costituiscono un importante momento di confronto tra l'impresa e le organizzazioni sindacali e possono favorire sia la competitività che la valorizzazione delle risorse umane, nel rispetto dei legittimi interessi delle parti interessate. Il livello aziendale è il luogo dove i CCNL possono essere arricchiti attraverso sperimentazioni innovative che rispondono alle esigenze specifiche di quell'azienda e quei lavoratori e che, potenzialmente, possono andare a beneficio dell'intero settore, del territorio lombardo e - se trasferiti nella contrattazione nazionale - ben oltre i confini regionali. Ecco perché è fondamentale avere soggetti di rappresentanza preparati ed esperti, che possano gestire le relazioni anche a vantaggio complessivo del sistema produttivo.

**ADA.24.03.03** - Gestione delle relazioni sindacali

### COMPETENZA

Gestire le relazioni sindacali nel contesto aziendale

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Diritto del lavoro  
Diritto sindacale  
Elementi di contribuzione previdenziale/assistenziale  
Profili fiscali del reddito di lavoro dipendente  
Elementi di organizzazione aziendale  
Contrattazione collettiva  
I contratti di lavoro  
Normativa e standard della formazione continua  
Normativa sulla gestione delle crisi aziendali (politiche del lavoro attive e passive, strumenti individuali e collettivi)  
Il contenzioso in materia di lavoro privato  
Tecniche di comunicazione efficace  
Tecniche di problem solving  
Tecniche di mediazione e negoziazione  
Nuove tecnologie della comunicazione

#### Abilità

Applicare tecniche di mediazione e negoziazione  
Applicare modalità di redazione di contratti di lavoro/accordi sindacali territoriali/aziendali  
Applicare criteri di monitoraggio rispetto all'applicazione delle norme contrattuali  
Applicare tecniche di valutazione di avvisi e inviti in materia di formazione continua  
Applicare tecniche per valutare piani di formazione continua  
Applicare tecniche per gestire le crisi aziendali e attivare le politiche del lavoro attive e passive  
Applicare tecniche per la gestione del contenzioso in materia di lavoro privato  
Applicare tecniche di comunicazione nei diversi contesti di attività  
Utilizzare le nuove tecnologie della comunicazione

## 24.C.23 PROMUOVERE E MONITORARE I PIANI WELFARE A LIVELLO AZIENDALE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Le riforme pensionistiche e sanitarie degli ultimi 20 anni hanno progressivamente diminuito il welfare pubblico e la sicurezza di copertura che hanno avuto le generazioni precedenti. Il tema del welfare integrativo è diventato, soprattutto a livello aziendale, un oggetto di contrattazione fondamentale tanto quanto gli aspetti salariali, perché incide concretamente sul benessere dei lavoratori e delle loro famiglie, assicurando e integrando le coperture che il sistema pubblico e, in secondo luogo, agevolando la qualità della vita lavorativa e personale. In questo contesto sistemico, peraltro in rapida evoluzione, sono necessarie nuove competenze distintive, in particolare sui piani della promozione, dell'attuazione e del monitoraggio delle diverse forme e declinazioni del welfare aziendale.

**ADA.24.03.03** - Gestione delle relazioni sindacali

### COMPETENZA

Promuovere e monitorare i piani welfare a livello aziendale

**Livello EQF: 5**

#### Conoscenze

Normativa in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro  
Normativa e regime fiscale del welfare aziendale e territoriale  
La contrattazione collettiva  
I contratti di lavoro  
Reti territoriali dei servizi di Welfare  
Organizzazione del welfare aziendale e contrattuale, bilaterale e territoriale  
Tecniche di progettazione e organizzazione di piani di welfare aziendale  
Tecniche di negoziazione

#### Abilità

Applicare tecniche di analisi organizzativa  
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane nel luogo di lavoro  
Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni individuali nel contesto di lavoro  
Applicare tecniche di elaborazione, valutazione e monitoraggio di piani di welfare aziendale  
Applicare tecniche di negoziazione

## 24.C.24 GESTIRE IL PROCESSO DI VENDITA ON LINE

### INFORMAZIONI SULLA COMPETENZA

Competenza qualificante di un profilo amministrativo, esecutivo che, per l'E-commerce, riferisce tecnicamente a dei Social Media Manager o Digital Specialist interno o esterno all' azienda come pure al proprio Titolare e Responsabile commerciale/ Vendite/Marketing. Spendibile in contesti di piccole e medie imprese, attività commerciali, nelle grandi aziende potrebbe garantire l'operatività di immissione dati di prodotto e immagini per Responsabili MKT- Social Media Manager

**ADA 24.04.08** - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita on line

### COMPETENZA

Gestire il processo di vendita on line

**Livello EQF: 4**

#### Conoscenze

Principi di editing di immagini  
Principi di copywriting  
Principi di SEO  
Principi di SEM  
Elementi di funzionamento dei principali software CMS, plug in di E-commerce  
Funzionamento di un negozio E-commerce  
Software per l'E-commerce  
Funzionamento dei principali market place  
Terminologia specifica del settore in lingua inglese  
Funzionalità di word processing, fogli di calcolo, posta elettronica, internet  
Normativa civilistica e fiscale del commercio on-line (diritti del consumatore, risoluzioni controversie, ODR)  
Normativa Privacy (GDPR, informative, cookie policies)  
Sistemi di pagamento tradizionale e Mobile  
Elementi di customer care

#### Abilità

Adottare tecniche di editing delle immagini per realizzare le foto da caricare sui siti di vendita on line  
Applicare principi di copywriting  
Applicare procedure per la compilazione della scheda prodotto secondo gli standard previsti dalle piattaforme di vendita on line  
Applicare le tecniche di SEO e SEM per la descrizione del prodotto  
Applicare le procedure per il caricamento del prodotto e delle immagini sulle piattaforme di vendita on line  
Applicare le procedure per modificare e aggiornare le schede prodotto  
Utilizzare la lingua inglese per la redazione delle schede prodotto  
Applicare le procedure del negozio E-commerce per la gestione dei pagamenti in back office  
Applicare le procedure dei negozi di E-commerce per la gestione dei resi e dei reclami in back office