Il Fondo Sociale Europeo in Friuli Venezia Giulia
Programma Operativo Regionale 2014-2020

UN INVESTIMENTO PER IL TUO FUTURO

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia
Servizio formazione
Posizione organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili professionali

REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI

REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI
(Volume 3 di 3)

Gennaio 2020 (Versione 1.7)

SOMMARIO

INTRODUZIONE **4**

ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO **5**

- Repertorio dei profili professionali 6
- Qualificatori professionali regionali (QPR) 7
- Schede delle situazioni tipo (SST) 8
- Delimitazione dei risultati attesi 9
- Sviluppo della competenza nel percorso formativo 10
- Elenco dei profili professionali regionali 11

SERVIZI DI INFORMATICA **16**

- Tecnico delle reti informatiche 17
- Tecnico dell'amministrazione di sistemi ICT 25
- Tecnico dello sviluppo di applicazioni web lato server 32

SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO **39**

- Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale 40
- Tecnico del servizio prestiti e movimentazione delle opere d'arte (Registrar) 44
- Tecnico dei servizi di biblioteca 49

SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE **56**

- Addetto al commercio e alle vendite 57
- Tecnico commerciale delle vendite 77

TRASPORTI E LOGISTICA **98**

- Addetto alla logistica integrata e alla gestione dei processi di magazzino 99
- Magazziniere 113

SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI **121**

- Tecnico delle assicurazioni 122
- Esperto delle attività di accertamento, valutazione e liquidazione del danno 128

SERVIZI TURISTICI **134**

- Pizzaiolo 135
- Aiuto cuoco 141
- Cuoco 155
- Tecnico di cucina 171
- Addetto al servizio bar 187
- Cameriere di sala e bar 199
- Tecnico dei servizi di sala e bar 213
- Addetto alla promozione e accoglienza turistica 227
- Addetto ai servizi turistici 251
- Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere 269
- Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza 289

SERVIZI SOCIO-SANITARI **308**

- Assistente di studio odontoiatrico 309

SERVIZI ALLA PERSONA 318

- Acconciatore 319
- Tecnico dell'acconciatura 335
- Estetista 355
- Tecnico dei trattamenti estetici 371

AREA COMUNE 395

- Addetto alla segreteria 396
- Addetto alla contabilità 414
- Tecnico dell'amministrazione economico-finanziaria 432
- Tecnico dell'amministrazione del personale 442
- Tecnico della produzione manifatturiera 450
- Tecnico commerciale-marketing 460
- Tecnico degli approvvigionamenti 472
- Tecnico della sicurezza e salute sul lavoro 478
- Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale 484
- Esperto in organizzazione di eventi e congressi 492
- Esperto della sicurezza ambientale 502
- Esperto della gestione e sviluppo delle risorse umane 509
- Addetto ai servizi di pulizia e disinfestazione 516
- Tecnico per l'amministrazione e la contabilità 523
- Tecnico per la gestione del personale 537

INTRODUZIONE

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante[1] in virtù della necessità di istituire un sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito (formale, non formale o informale) alla luce delle novità introdotte:

- dal Decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13[2] il quale, al fine di garantire la mobilità della persona e favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni, nonché la spendibilità delle certificazioni anche in ambito europeo, istituisce il Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni nazionali. Tale repertorio è costituito anche dall'insieme dei repertori regionali purché questi rispettino determinati standard descrittivi minimi;
- dal Decreto interministeriale del 30 giugno 2015[3] il quale definisce il quadro operativo unitario per la correlazione e la standardizzazione di tutti i repertori regionali, nonché per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze in essi contenute anche in termini di crediti formativi in chiave europea. In particolare, essa stabilisce un quadro di criteri formali e linguistici omogenei per la costruzione dei repertori regionali.

Nella predisposizione del Repertorio delle qualificazioni regionali si è tenuto conto delle risultanze del lavoro, tuttora in corso, del gruppo tecnico MLS-ISFOL-Tecnostruttura-Regioni (di seguito GTN) che opera per l'attuazione del "Piano di lavoro per l'implementazione del Repertorio nazionale dei Titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali - art. 8 del decreto legislativo n. 13/2013 - verso l'attuazione del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" approvato in data 10 luglio 2013 in IX Commissione - Istruzione, Formazione e Lavoro – della Conferenza delle Regioni.

Il Repertorio delle qualificazioni regionali mantiene un carattere aperto, ovvero viene periodicamente aggiornato in relazione all'evoluzione del mercato del lavoro regionale ed ai processi di manutenzione del Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali di cui all'Intesa del 22 gennaio 2015 e del Repertorio nazionale di cui al decreto legislativo n. 13/2013.

[1] Approvato con DGR n. 2023 del 31 agosto 2006 e aggiornato con DGR n. 2208 del 27 settembre 2007, n. 1031 del 7 maggio 2009 e n. 2612 del 16 dicembre 2010.

[2] Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

[3] Decreto interministeriale concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13.

ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

Il **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI** è costituito dall'insieme dei diversi **REPERTORI DI SETTORE**, distinti assumendo come riferimento per la suddivisione la classificazione dei Settori economico-professionali di cui all'Allegato 1 del Decreto interministeriale del 30/06/2015, e dal **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**, che declina i profili professionali regionali a partire dalle competenze descritte nei diversi Repertori di settore.

Nella costruzione dei singoli Repertori di settore si è tenuto conto del lavoro svolto dal GTN, con particolare riferimento al fatto che ciascun Settore economico-professionale è stato articolato in diversi **PROCESSI DI LAVORO** secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi ad esso afferenti. In questa ottica i processi di lavoro sono associati in modo esclusivo ad un solo settore economico-professionale.

Il **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**, pur presentandosi concettualmente come un unico documento, è stato suddiviso in 3 volumi distinti per mere questioni impaginative.

Nella **VOLUME 1** sono descritti i profili professionali relativi ai seguenti Settori Economico Professionali:

- AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA
- PRODUZIONI ALIMENTARI
- TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA
- VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE
- STAMPA ED EDITORIA

Nella **VOLUME 2** sono descritti i profili professionali relativi ai seguenti Settori Economico Professionali:

- MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE MACCHINE, IMPIANTISTICA
- LEGNO E ARREDO
- EDILIZIA

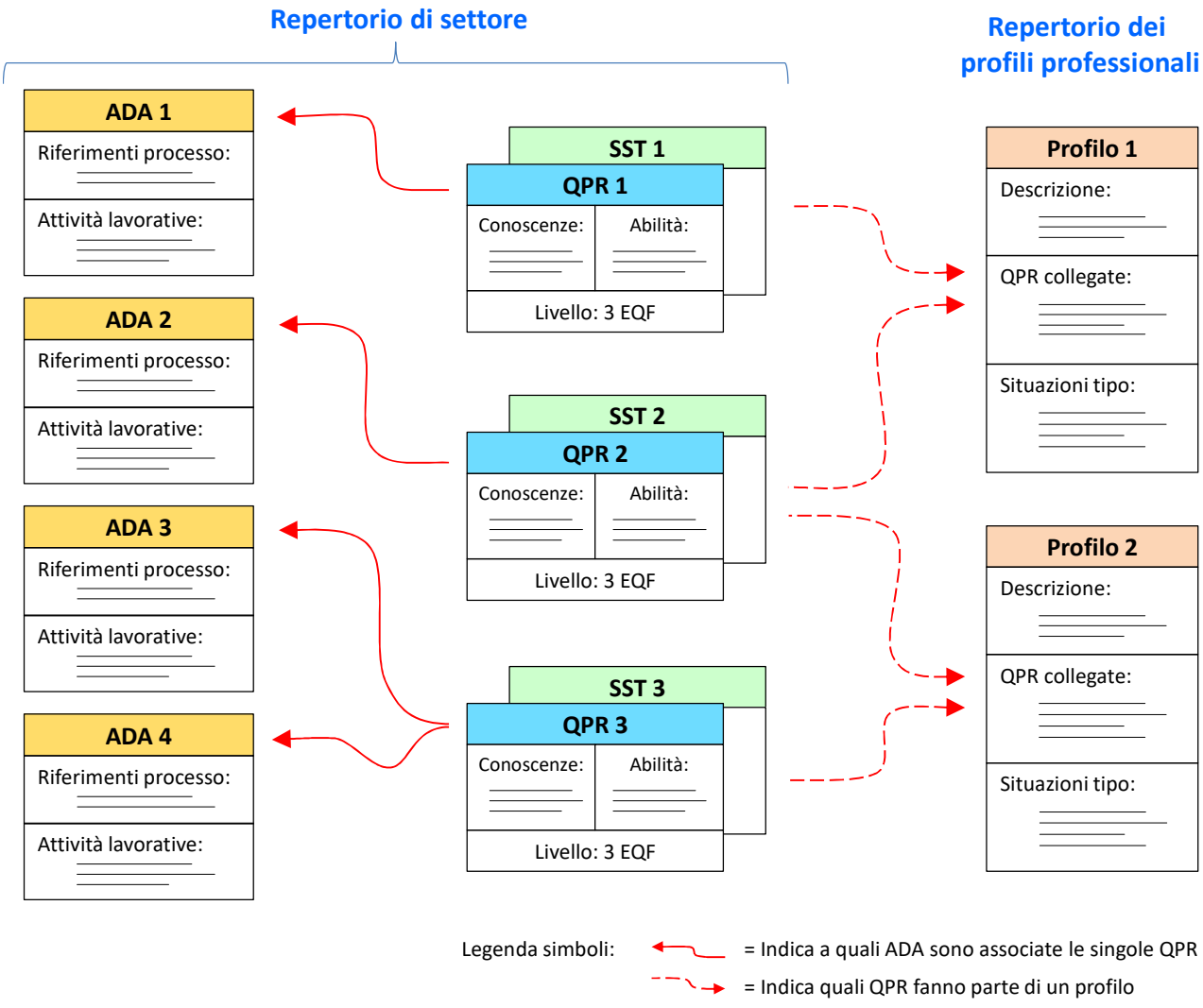
Nella **VOLUME 3** sono descritti i profili professionali relativi ai seguenti Settori Economico Professionali:

- SERVIZI DI INFORMATICA
- SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO
- SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE
- TRASPORTI E LOGISTICA
- SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI
- SERVIZI TURISTICI
- SERVIZI SOCIO-SANITARI
- SERVIZI ALLA PERSONA
- AREA COMUNE

Repertorio dei profili professionali

Il Repertorio dei profili professionali descrive i Profili professionali riconosciuti a livello regionale. Ogni singolo Profilo professionale è declinato attraverso un titolo e un codice univoco, una descrizione, i riferimenti ai codici statistici nazionali, l'elenco dei Qualificatori professionali regionali (QPR) e delle Schede delle situazioni tipo (SST) collegate (anche appartenenti a Repertori di settore differenti). Relativamente ad ogni profilo professionale i Qualificatori professionali regionali (QPR) rappresentano lo Standard formativo, mentre le Schede delle situazioni tipo (SST) rappresentano lo Standard professionale di riferimento.

Il seguente schema illustra con delle frecce curvilinee le principali correlazioni esistenti tra tutti gli elementi costituenti il Repertorio delle qualificazioni regionali (Repertori di settore + Repertorio dei profili professionali). In particolare viene evidenziata la correlazione tra la singola QPR e una o più ADA riferite ad un processo di lavoro, il rapporto 1 a 1 tra QPR e SST, la costituzione dei Profili professionali in termini di aggregazione di QPR e la delimitazione dei risultati attesi mediante l'utilizzo delle SST, come di seguito meglio dettagliato.



Qualificatori professionali regionali (QPR)

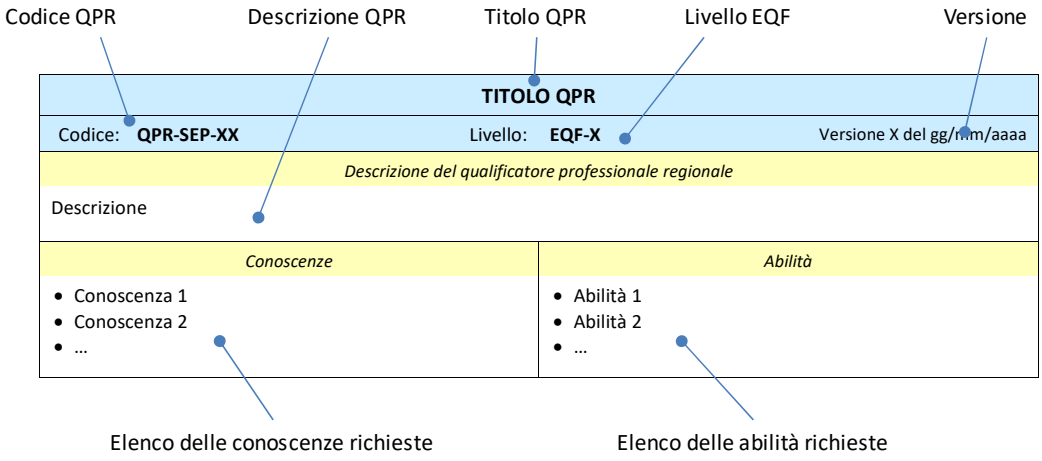
I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema regionale di certificazione delle competenze.

I singoli QPR sono conseguibili da un soggetto tramite la certificazione di competenze acquisite in un contesto di apprendimento formale o attraverso una procedura di certificazione a seguito di un processo di individuazione e validazione di competenze comunque acquisite.

La definizione di QPR assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale" (DLgs 13/2013, art. 2, lettera e).

Al fine della progressiva standardizzazione delle qualificazioni definite nelle diverse regioni, i QPR rispettano i criteri costruttivi e descrittivi previsti dall'Allegato 3 del Decreto interministeriale del 30/06/2015 e sono referenziati al Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente attraverso l'identificazione del proprio livello EQF.
In particolare:

- la descrizione della competenza, la denominazione e la referenziazione al quadro europeo EQF (Allegato 3, punto 3, lettere a b e d) sono presenti direttamente nel format descrittivo del singolo QPR (si veda lo schema sottostante);
- la referenziazione ai codici statistici nazionali (Allegato 3, punto 3, lettera c) è automaticamente determinata dall'associazione del QPR alla/e ADA ad esso correlate nella fase di inserimento del QPR nel DBQc (Data Base delle Qualificazioni e delle competenze) così come previsto dall'Allegato 2 del Decreto interministeriale sopra citato.

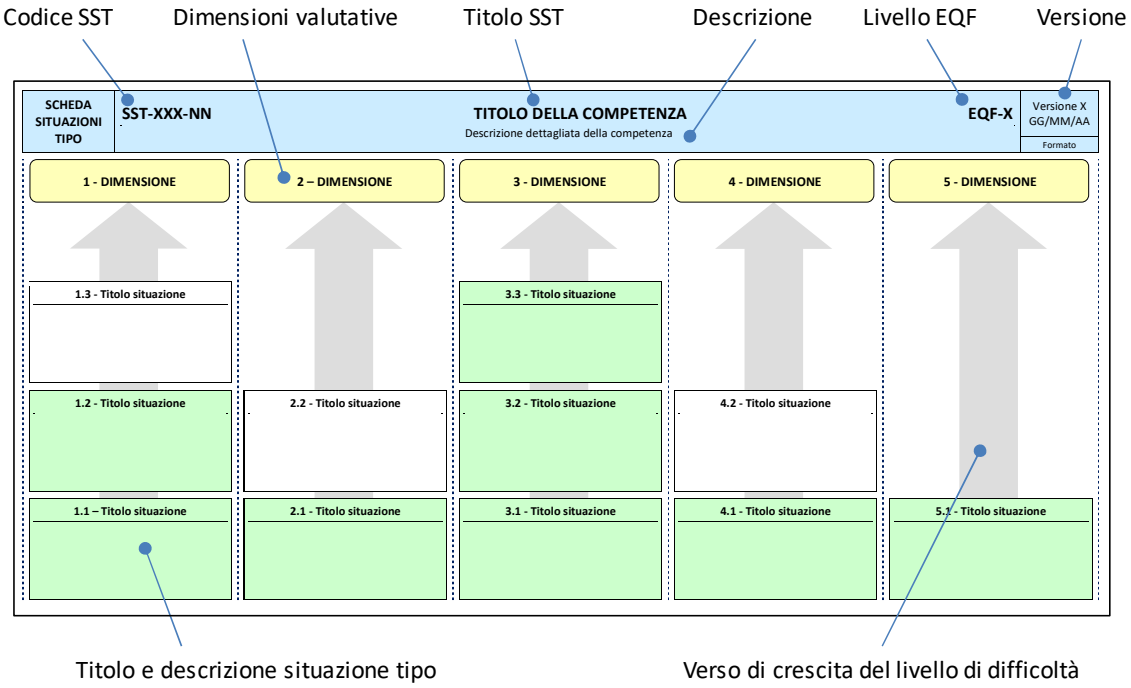


Schede delle situazioni tipo (SST)

Lo strumento utilizzato per definire i risultati attesi è la Scheda delle situazioni tipo (SST) associata a ciascun Qualificatore professionale regionale (QPR) costituente il Profilo professionale regionale di riferimento.

La definizione di SST assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Schema di classificazione della complessità esecutiva di una competenza (QPR), attraverso un insieme di situazioni lavorative a difficoltà crescente, identificate sulla base degli elementi caratterizzanti le condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.)".

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle SST.



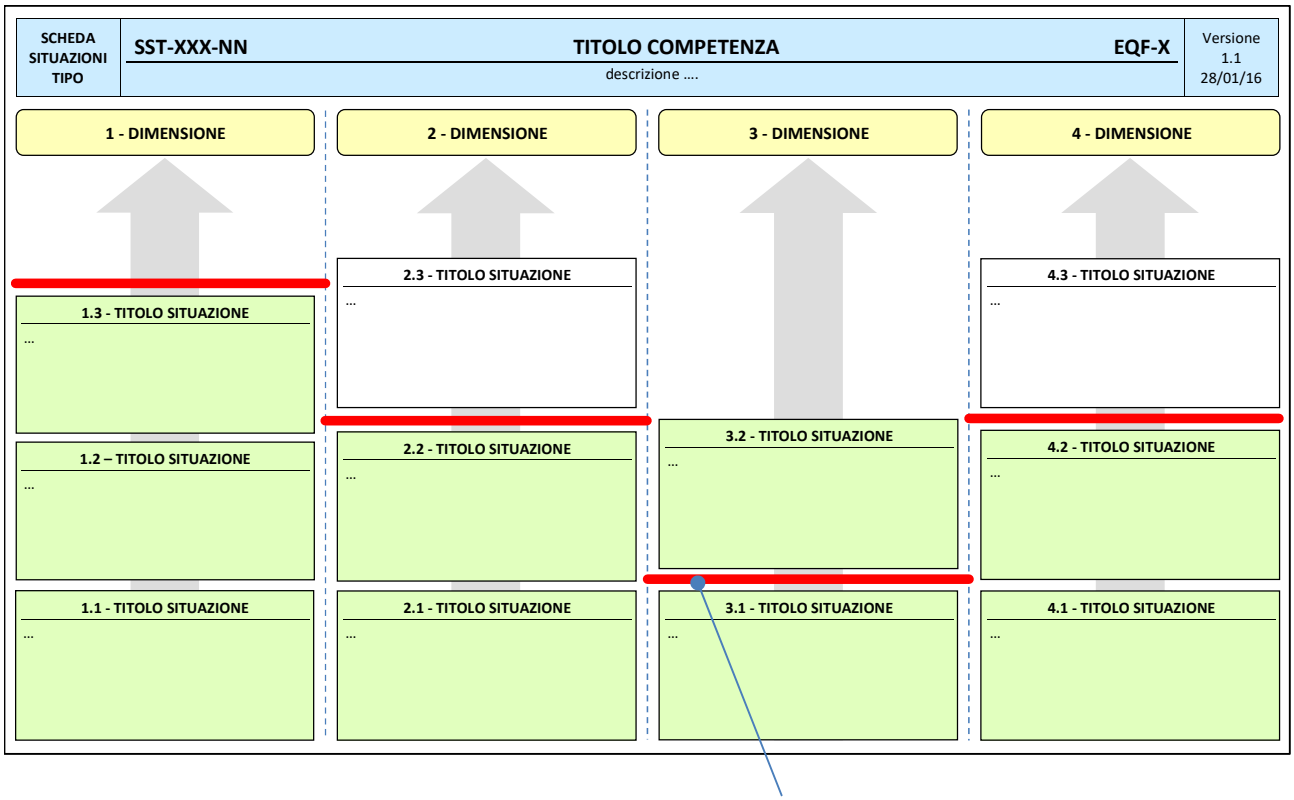
Le SST sono caratterizzate dai seguenti elementi:

- Le dimensioni valutative: classificano le diverse tipologie di risultati generati nell'esercizio della competenza a cui la scheda si riferisce, in termini di prodotti (o servizi) e possono essere relativi sia a fasi lavorative intermedie (semilavorati) che finali (prodotti finiti).
- Le situazioni tipo: descrivono delle situazioni lavorative in cui viene tipicamente agita la competenza, classificate sulla base delle condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.).
- La posizione di una situazione tipo: identifica all'interno della colonna relativa alla dimensione valutativa di riferimento il suo livello di complessità realizzativa considerando che il verso di crescita va dal basso verso l'alto.
- Il colore di una situazione tipo: stabilisce quali sono le situazioni tipo che un soggetto deve necessariamente saper gestire in completa autonomia per poter affermare che padroneggia la competenza di riferimento ad un livello coerente con le aspettative del mondo del lavoro.

Considerato il fatto che il numero delle dimensioni valutative e il numero delle situazioni tipo individuate per ogni dimensione valutativa sono variabili, le SST così organizzate risultano facilmente adattabili alle caratteristiche dei differenti QPR presenti nel repertorio. Nella sostanza le SST sono delle rubriche valutative a geometria variabile.

Delimitazione dei risultati attesi

La definizione dei risultati attesi relativi a ciascuna SST viene fatta tracciando una linea spezzata che delimita quali sono le situazioni tipo che il soggetto deve dimostrare di saper gestire in competa autonomia operativa. Nell'esempio sotto-state, si può osservare in colore rosso la delimitazione delle situazioni tipo relative ad un profilo professionale. Tutte le situazioni tipo che stanno sotto la linea tracciata definiscono i risultati da raggiungere.



Linee che delimita le situazioni ricomprese nel profilo

Sviluppo della competenza nel percorso formativo

In funzione delle caratteristiche proprie di ogni profilo professionale regionale, della loro effettiva spendibilità sul territorio locale e del tempo formativo disponibile, i risultati attesi al termine dei percorsi formativi possono prevedere uno sviluppo Parziale, Completo o Esteso delle situazioni tipo descritte nelle singole SST.

- **COMPLETO**: i risultati attesi coincidono con le situazioni tipo colorate di verde. Questo significa che nel percorso formativo si raggiungono dei risultati perfettamente in linea con le richieste del mondo del lavoro rispetto alla competenza di riferimento. Costituiscono l'elemento distintivo della professione.

- **PARZIALE**: i risultati attesi non ricomprendono tutte le situazioni tipo colorate di verde. Questo significa che nel al percorso formativo vengono sviluppate solo alcune situazioni della SST, che il mondo del lavoro richiede, ma che non implicano la padronanza completa di tutta la competenza: "… è importante che sappia anche fare un po' di questo …".

- **ESTESO**: i risultati attesi, oltre a tutte le situazioni tipo colorate di verde, ricomprendono anche alcune o tutte le situazioni bianche presenti nella SST. Questo significa che nel percorso formativo si raggiungono dei risultati superiori alle richieste del mondo del lavoro rispetto alla competenza di riferimento. Normalmente questo tipo di sviluppo della SST è riferito ai percorsi di diploma professionale.

LIVELLO DI SVILUPPO E SISTEMA DI CERTIFICAZIONE

Questa impostazione implica che con l'ottenimento del titolo di Qualifica professionale il qualificato si vede riconosciuti ai fini della certificazione tutti i QPR sviluppati in modo Completo o Esteso all'interno del sistema regionale della certificazione delle competenze. Mentre, rispetto ai QPR sviluppati in modo Parziale, può vantare dei crediti formativi da ampliare, con ulteriori percorsi formativi o in modalità non formale o informale, al fine di raggiungere i risultati attesi per il riconoscimento completo e la certificazione della competenza di riferimento.

LIVELLO DI SVILUPPO E SCELTA DEGLI ELEMENTI DELLA COMPETENZA

In funzione del livello di sviluppo della competenza stabilito dalla SST, i formatori devono coerentemente "selezionare" le conoscenze e le abilità descritte nel QPR di riferimento, al fine di fornire i saperi minimi e le capacità essenziali necessarie agli allievi per raggiungere il livello richiesto.

Elenco dei profili professionali regionali

Nella tabella seguente vengono elencati i profili professionali riconosciuti dalla Regione Friuli Venezia Giulia suddivisi per settore economico professionale. Per ogni profilo professionale, oltre al titolo, al codice e al livello EQF di riferimento, è indicato il numero di ore standard relative ai percorsi formativi per l'acquisizione in ambito formale delle competenze previste. Le durate indicate nella tabella **non si riferiscono** ai percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (contraddistinti con un asterisco nella colonna "Profilo IeFP") la cui durata, i requisiti di accesso e le modalità di erogazione sono stabilite a livello nazionale e contestualizzata a livello regionale, così come indicato nelle "Linee guida per la realizzazione dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale – Gli standard regionali" nel tempo vigenti.

FLESSIBILITÀ DELLE DURATE

In fase di progettazione dei percorsi formativi, le durate standard indicate nella tabella possono variare in funzione delle caratteristiche del gruppo classe ipotizzato o già individuato, entro un margine di flessibilità di più o meno 10%. Ad esempio, un corso da 1.000 ore potrà essere progettato da un minimo di 900 ore ad un massimo di 1.100 ore.
Tale flessibilità non si applica ai percorsi relativi ai profili riferiti a professioni regolamentate (ad esempio: Acconciatore, Estetista, Tecnico meccatronico delle autoriparazioni, Assistente di studio odontoiatrico, ecc…) in quanto la loro durata è stabilità da specifiche normative nazionali.
Inoltre, indipendentemente dal grado di flessibilità consentito, i limiti minimo e massimo per un percorso formativo riferito ad un profilo professionale regionale sono stabiliti rispettivamente in 500 ore e 1.200 ore (NB: le uniche eccezioni sono rappresentate dai profili di Acconciatore, Estetiste e Maestro mosaicista).

REQUISITI DI AMMISSIONE

L'ammissione ai percorsi formativi riferiti a profili di livello EQF 3, non prevede specifici requisiti di accesso. L'ammissione ai percorsi formativi riferiti a profili di livello EQF 4 è subordinata al possesso di un attestato di qualifica professionale di EQF3 correlato o di un diploma di scuola secondaria di secondo grado (vedi indicazioni nella singola scheda del profilo). L'ammissione i percorsi formativi riferiti a profili di livello EQF 5 è subordinata al possesso di un attestato di qualifica professionale di EQF4 correlato, di un diploma di scuola secondaria di secondo grado coerente, di una specializzazione IFTS coerente o di un titolo di laurea (vedi indicazioni nella singola scheda del profilo).
Ulteriori indicazioni possono essere previste a livello di singolo avviso o direttiva regionale.

Legenda

Settore economico professionale

Codice profilo	*Titolo del profilo professionale regionale*	*Profilo IeFP*	*Livello EQF*	*Durata in ore*
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA				
PROF-AGR-01	Addetto alle attività agroambientali	*	3	1000
PROF-AGR-02	Addetto alle attività ambientali montane	*	3	1000
PROF-AGR-03	Addetto alla realizzazione e manutenzione di aree verdi		3	600
PROF-AGR-04	Tecnico delle produzioni vegetali	*	4	600
PROF-AGR-05	Tecnico della gestione e produzione agricola 2.0		4	800
PROF-AGR-06	Aiutante nella realizzazione e manutenzione di aree verdi		2	600
PROF-AGR-07	Tecnico della gestione di aree boscate e forestali	*	4	600

PRODUZIONI ALIMENTARI

PROF-ALI-01	Panificatore		3	500
PROF-ALI-02	Pasticciere		3	700
PROF-ALI-03	Gelatiere		3	500
PROF-ALI-04	Addetto alle lavorazioni di panetteria, pasticceria e gelateria	*	3	1100
PROF-ALI-05	Addetto alle lavorazioni in filiere agroalimentari	*	3	1000
PROF-ALI-06	Addetto alle lavorazioni lattiero-casearie		3	500
PROF-ALI-07	Addetto alla trasformazione delle carni		3	500
PROF-ALI-08	Tecnico di pasticceria	*	4	600
PROF-ALI-09	Tecnico del controllo della produzione agroalimentare e biologica		4	800
PROF-ALI-10	Tecnico delle produzioni speciali dell'industria alimentare		4	800
PROF-ALI-11	Tecnico della lavorazione delle carni	*	4	600
PROF-ALI-12	Tecnico delle trasformazioni lattiero-casearie	*	4	600
PROF-ALI-13	tecnico della trasformazione dei vegetali	*	4	600
PROF-ALI-14	Tecnico della trasformazione e controllo di prodotti a base di carne e prodotti ittici		4	800
PROF-ALI-15	Tecnico della trasformazione e controllo di prodotti lattiero-caseari		4	800
PROF-ALI-16	Tecnico della produzione e commercializzazione delle bevande		4	800
PROF-ALI-17	Tecnico della produzione e commercializzazione di prodotti a base di carne e prodotti ittici		4	800
PROF-ALI-18	Tecnico della produzione e commercializzazione di prodotti lattiero-caseari		4	800

VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE

PROF-MOS-01	Maestro mosaicista		5	3600

MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA

PROF-AUT-01	Autocarrozziere	*	3	1100
PROF-AUT-02	Manutentore autovetture e motocicli	*	3	1000
PROF-AUT-03	Tecnico riparatore dei veicoli a motore	*	4	700
PROF-AUT-04	Tecnico meccatronico delle autoriparazioni		4	600
PROF-IMP-01	Installatore impianti elettrici civili		3	700
PROF-IMP-02	Installatore impianti elettrici civili ed industriali	*	3	1100
PROF-IMP-03	Tecnico elettrico	*	4	600
PROF-IMP-04	Installatore di impianti di automazione industriale	*	3	1100
PROF-IMP-05	Tecnico per l'automazione industriale	*	4	600
PROF-IMP-06	Installatore e manutentore di impianti per la produzione sostenibile di energia	*	3	1000
PROF-IMP-07	Installatore di impianti domotici e speciali	*	3	1000
PROF-IMP-08	Tecnico elettronico		4	600
PROF-IMP-09	Installatore di impianti di climatizzazione	*	3	1000
PROF-IMP-10	Tecnico di impianti termici	*	4	600
PROF-IMP-11	Addetto alla programmazione di stampanti 3d e sistemi arduino		3	800
PROF-IMP-12	Installatore e manutentore di impianti da fonti rinnovabili e sostenibili	*	3	1000
PROF-IMP-13	Installatore di apparecchiature elettroniche e di impianti audio-luci	*	3	1000

PROF-MEC-01	Conduttore macchine utensili	*	3	1100
PROF-MEC-02	Tecnico per la programmazione e gestione di impianti di produzione	*	4	600
PROF-MEC-03	Saldatore		3	600
PROF-MEC-04	Saldocarpentiere	*	3	1000
PROF-MEC-05	Montatore di sistemi meccanici	*	3	1100
PROF-MEC-06	Montatore/manutentore di sistemi elettromeccanici	*	3	1000
PROF-MEC-08	Tecnico CAD (computer aided design)		4	500
PROF-MEC-09	Tecnico CAM (computer aided manufactoring)		4	600
PROF-MEC-10	Aiutante nelle lavorazioni di saldocarpenteria		2	600
PROF-MEC-11	Tecnico della modellazione e fabbricazioni digitale (maker digitale)	*	4	1000

TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA

PROF-TAC-01	Addetto alla sartoria		3	600
PROF-TAC-02	Merlettaia		3	600

LEGNO E ARREDO

PROF-LEG-01	Addetto alle lavorazioni di falegnameria	*	3	1000
PROF-LEG-02	Falegname mobiliere		3	700
PROF-LEG-03	Aiutante nelle lavorazioni di falegnameria		2	600

EDILIZIA

PROF-EDI-01	Addetto alle lavorazioni di cantiere edile	*	3	1000
PROF-EDI-02	Muratore		3	600
PROF-EDI-03	Piastrellista		3	500
PROF-EDI-04	Tinteggiatore cartongessista		3	500
PROF-EDI-05	Addetto alle lavorazioni edili con materiali tradizionali, innovativi ed ecosostenibili	*	3	1000
PROF-EDI-06	Addetto alle lavorazioni artistiche in edilizia	*	3	1000
PROF-EDI-07	Tecnico edile	*	4	600
PROF-EDI-08	Tecnico CAD in ambito edile		4	500

STAMPA ED EDITORIA

PROF-GRA-01	Addetto alla produzione grafica digitale	*	3	1000
PROF-GRA-02	Addetto alla computer grafica	*	3	1000
PROF-GRA-03	Tecnico grafico	*	4	600
PROF-GRA-04	Addetto alla stampa		3	800
PROF-GRA-05	Fotografo digitale		3	500
PROF-GRA-06	Tecnico della produzione di video digitali		4	700
PROF-GRA-07	Grafico esecutivista		2	600

TRASPORTI E LOGISTICA

PROF-LOG-01	Addetto alla logistica integrata e alla gestione dei processi di magazzino	*	3	900
PROF-LOG-02	Magazziniere		3	600

SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI

PROF-SAS-01	Tecnico delle assicurazioni		4	600
PROF-SAS-02	Esperto delle attività di accertamento, valutazione e liquidazione del danno		5	500

SERVIZI DI INFORMATICA

PROF-ICT-01	Tecnico delle reti informatiche		4	800
PROF-ICT-02	Tecnico dell'amministrazione di sistemi ICT		4	600
PROF-ICT-03	Tecnico dello sviluppo di applicazioni web lato server		4	600

SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

PROF-SDC-01	Addetto al commercio e alle vendite	*	3	800
PROF-SDC-03	Tecnico commerciale delle vendite	*	4	600

SERVIZI TURISTICI

PROF-RIC-01	Addetto alla promozione e accoglienza turistica	*	3	1000
PROF-RIC-02	Addetto ai servizi turistici	*	3	1000
PROF-RIC-03	Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere	*	3	1000
PROF-RIC-04	Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza	*	4	600
PROF-RIS-01	Pizzaiolo		3	500
PROF-RIS-02	Aiuto cuoco		3	600
PROF-RIS-03	Cuoco	*	3	1100
PROF-RIS-04	Tecnico di cucina	*	4	600
PROF-RIS-05	Addetto al servizio bar		3	500
PROF-RIS-06	Cameriere di sala e bar	*	3	800
PROF-RIS-07	Tecnico dei servizi di sala e bar	*	4	600

SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

PROF-SBC-01	Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale		4	600
PROF-SBC-02	Tecnico del servizio prestiti e movimentazione delle opere d'arte (registrar)		5	600
PROF-SBC-03	Tecnico dei servizi di biblioteca		5	600

SERVIZI SOCIO-SANITARI

PROF-EIS-01	Assistente di studio odontoiatrico		4	700

SERVIZI ALLA PERSONA

PROF-BEN-01	Acconciatore	*	3	1800
PROF-BEN-02	Tecnico dell'acconciatura	*	4	600
PROF-BEN-03	Estetista	*	3	1800
PROF-BEN-04	Tecnico dei trattamenti estetici	*	4	600

AREA COMUNE

PROF-AC-01	Addetto alla segreteria	*	3	1000
PROF-AC-02	Addetto alla contabilità	*	3	1000
PROF-AC-03	Tecnico dell'amministrazione economico-finanziaria		4	600
PROF-AC-04	Tecnico dell'amministrazione del personale		4	600
PROF-AC-05	Tecnico della produzione manifatturiera		4	600
PROF-AC-06	Tecnico commerciale-marketing		4	600
PROF-AC-07	Tecnico degli approvvigionamenti		4	500
PROF-AC-08	Tecnico della sicurezza e sicurezza sul lavoro		4	500
PROF-AC-09	Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale		4	600
PROF-AC-10	Esperto in organizzazione di eventi e congressi		5	500
PROF-AC-11	Esperto della sicurezza ambientale		5	700
PROF-AC-12	Esperto della gestione e sviluppo delle risorse umane		5	600
PROF-AC-13	Addetto ai servizi di pulizia e disinfestazione		3	500
PROF-AC-14	Tecnico per l'amministrazione e la contabilità	*	4	600
PROF-AC-15	Tecnico per la gestione del personale	*	4	600

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI DI INFORMATICA

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-ICT-01

TECNICO DELLE RETI INFORMATICHE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.1.2.5.0 Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELLE RETI INFORMATICHE assicura il corretto allineamento della rete per soddisfare i fabbisogni di connettività dell'organizzazione, intervenendo nella soluzione di problemi e malfunzionamenti al fine di garantire i livelli di servizio definiti, monitorando e migliorando costantemente le prestazioni della rete. In particolare, assicura che le prestazioni della rete, e le funzionalità di recovery e sicurezza siano conformi agli standard concordati di servizio; contribuisce a definire regole, filosofia e criteri di progettazione della rete; esamina, diagnostica e risolve problemi di rete; utilizza strumenti di networking management per monitorare il carico e le statistiche sul modello prestativo della rete.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico – indirizzo Elettronica ed Elettrotecnica
- Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico – indirizzo Informatica e Telecomunicazioni
- Titolo di Liceo scientifico

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-ICT-01	SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1a]	3	Parziale
QPR-ICT-06	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]	4	Parziale
QPR-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	4	Parziale
QPR-ICT-13	RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4a]	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1a]		
Codice: **QPR-ICT-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Codifica, esegue il debug e il test, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Con la guida e il controllo di professionisti esperti, sviluppa documenta ed esegue il test di applicazioni.

Conoscenze	*Abilità*
• Linguaggi di Programmazione • Mark-up Languages • Strumenti di test (anche Automatizzati) • Data Base Management System • SQL	• Gestire gli strumenti di Versioning • Sviluppare secondo il paradigma Object-Oriented • Sviluppare Applicazioni Web-Based • Sviluppare software orientato al Reporting • Manipolare dati utilizzando SQL

INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]		
Codice: **QPR-ICT-06**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto. Si conforma ai processi e alle procedure definite (es. configuration management e package maintenance).

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Opera sistematicamente per identificare la compatibilità delle specifiche hardware e software. Documenta tutte le attività durante l'istallazione, registra le deviazioni e propone le eventuali azioni di recupero.

Conoscenze	*Abilità*
• Principali caratteristiche dei più diffusi Sistemi Operativi • Principali componenti di un Sistema • Principali componenti di una Rete • Ambienti di Sviluppo Software • Principi di Interoperabilità (Protocolli, Formati dei File etc.)	• Configurare un Sistema Operativo • Configurare Componenti, Protocolli e Servizi di Rete • Configurare risorse Condivise • Usare strumenti e linguaggi per customizzare un prodotto software in base alle esigenze del Cliente • Verificare che le caratteristiche del sistema soddisfino le specifiche definite • Misurare le Performance del Sistema e delle sue Componenti prima, durante e dopo l'integrazione • Gestire gli strumenti per la gestione del Versioning • Tracciare e documentare attività, problemi e interventi durante l'integrazione

PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]

Codice: **QPR-ICT-09** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione.

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Determina i requisiti di stile/layout della documentazione tenendo in considerazione lo scopo e l'ambiente in cui viene applicata.

Conoscenze	*Abilità*
• Strumenti per la produzione, elaborazione e distribuzione di documenti professionali • Strumenti per la creazione di presentazioni multimediali	• Osservare e utilizzare nel modo più efficace gli standard per i documenti • Preparare i modelli per i documenti condivisi • Scrivere e verificare la documentazione del software • Scrivere le descrizioni dei processi e delle procedure • Comporre e pubblicare i manuali • Pubblicare la documentazione su un sito web

RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4a]

Codice: **QPR-ICT-13** Livello: **EQF-3** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Seguendo standard generali predefiniti di esercizio realizza gli interventi necessari pianificati per implementare la soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione. Completa la documentazione registrando informazioni rilevanti per il rilascio.

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Effettua, guidato e seguendo istruzioni dettagliate, la rimozione o l'installazione di componenti.

Conoscenze	*Abilità*
• Metodi e workflow della fase di Deployment: Rilascio del Software, Migrazione Dati, Formazione dell'Utente, Supporto allo Start-up • Struttura di un Manuale Utente e della Documentazione Tecnica • Tecniche di Installazione • Linguaggio SQL per l'implementazione della migrazione dati	• Testare la soluzione nell'ambiente di esercizio • Scalare un problema al livello appropriato di supporto • Contribuire alle attività di migrazione dati

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLE RETI INFORMATICHE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-ICT-01	SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1a]	3	Parziale	
QPR-ICT-06	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]	4	Parziale	
QPR-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	4	Parziale	
QPR-ICT-13	RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4a]	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-01	SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1a]	EQF-3	Versione 1 22/04/2016
		Codifica, esegue il debug e il test, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.		Format_4Di

1 - SQL E NOSQL DATA MANAGEMENT

1.2 - MODIFICA DEI DATI

Scrivere query che permettano, ad un utente che interagisce attraverso un'applicazione, l'inserimento, la modifica o la cancellazione di informazioni, riferibili ad un solo sottosistema dello schema dati, nel rispetto dell'integrità e della coerenza dei dati. Es. in un DB per la gestione di una biblioteca: inserire una nuova pubblicazione; modificare la collocazione di un determinato libro; cancellare una pubblicazione.

1.1 - RICERCA E NAVIGAZIONE

Scrivere query che permettano, ad un utente che interagisce attraverso un'applicazione, di ricercare e visualizzare, in maniera intelleggibile, informazioni riferibili ad un solo sottosistema dello schema dati di un DB. Es. in un DB per la gestione di una biblioteca, mostrare: tutte le informazioni relative ad una certa pubblicazione; titoli di tutti i libri di un certo autore; collocazione di un determinato libro.

1.0 - SCENARIO

Svolgere operazioni elementari sui dati (ricerca, creazione, modifica, cancellazione) implementando le principali operazioni (CRUD - Create, Read, Update, Delete; navigazioni, ...), utilizzando in un'applicazione software le funzioni di sviluppo rese disponibili dal database, limitando l'azione ad un solo sottosistema dello schema dati.

2 – BUSINESS LOGIC

2.2 - MODIFICA FUNZIONALITÀ

In una pagina di login utente, modificare il codice esistente per il controllo delle politiche di gestione della password (intervallo di modifica e struttura della nuova password), in modo che i diversi parametri (lunghezza, caratteri consentiti e obbligatori, intervallo modifica, ...) siano gestiti da database anziché scritti all'interno del codice.

2.1 - SCRITTURA CODICE

Scrivere una funzione per verificare che la password scelta da un utente rispetti le regole di lunghezza, caratteri e struttura indicate, verificando la correttezza del codice e commentandolo adeguatamente.

2.0 - SCENARIO

Scrivere porzioni di codice secondo le indicazioni date, verificandone la correttezza e documentando adeguatamente il codice.

3 - USER INTERFACE/USER EXPERIENCE (UI/UX)

3.3 - INTERFACCIA MOBILE

Creare l'interfaccia mobile per l'autenticazione ad un servizio online: login utente, pagina benvenuto, recupero password, seguendo un template predefinito.

3.2 - PAGINA POPUP

Integrare le informazioni visualizzate in una pagina web/finestra con l'aggiunta di una pagina popup/finestra modale. Es. in un'applicazione per la gestione di una biblioteca, visualizzare in una pagina popup /finestra modale le informazioni sul prestito, secondo le impostazioni grafiche già definite.

3.1 - MODIFICA FLUSSO PAGINE

Modificare una serie di form esistenti per adeguare l'interfaccia ad una nuova logica del flusso dei dati. Es. in un'applicazione per la gestione di una biblioteca, mostrare prima i dettagli di un libro e in una pagina successiva quelli delle biblioteche in cui è disponibile, secondo l'impostazione grafica già definita.

3.0 - SCENARIO

Realizzare l'interfaccia utente (desktop, web, mobile, ...) di singoli moduli/pagine secondo le indicazioni date.

4 - METODI E PROCESSI DI PRODUZIONE DEL SOFTWARE

4.3 - VERSIONING

Rispettare tempi e modalità definite dal responsabile di progetto e gestire correttamente il versioning del codice realizzato.

4.2 - TOOLS DI SVILUPPO

Utilizzare i tools di compilazione e di debugging per migliorare la produttività e la qualità del codice sviluppato.

4.1 - CONFIGURAZIONE AMBIENTE INDIVIDUALE

Configurare l'editor e gli altri tools dell'am-biente di sviluppo (github, Team Foundation, ...) per utilizzarli efficacemente, in relazione al tipo di progetto da realizzare.

4.0 - SCENARIO

Gestire l'ambiente personale di sviluppo costruito in base alle specifiche definite nel progetto dell'applicazione (editor, compilatore, testing, refactoringtools, ...).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-06	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]	EQF-4	Versione 1 26/04/2016
	Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto. Si conforma ai processi e alle procedure definite (es. configuration management e package maintenance).			Format_4Di

1 - INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI SISTEMI (HW E SO)

1.3 - AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA

Gestire operazioni routinarie su server, secondo le policies aziendali: creare nuovi account anche per l'integrazione di nuovi PC nel Dominio; schedulare processi (backup, ecc..); configurare risorse condivise; monitorare le perfomances attraverso l'analisi dei log.

1.2 - INTEGRITÀ DEI DATI

Effettuare la sostituzione/upgrade dei dispositivi di storage aziendali, garantendo l'integrità dei dati e minimizzando i tempi di fermo macchina.

1.1 - GARANTIRE LE PERFORMANCES

Predisporre un PC adibito a compiti che richiedono prestazioni specifiche (es. registrare riprese di videosorveglianza): definire i requisiti HW; scegliere, installare e configurare i componenti adeguati; verificare le performance.

1.0 - SCENARIO

Installare e/o aggiornare un sistema garantendo il livello di performance necessario per le funzionalità richieste. Gestire operazioni routinarie di amministrazione in un sistema aziendale, garantendo l'integrità dei dati.

2 – INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI APPLICAZIONI

2.3 - OPERAZIONI AUTOMATIZZATE

Implementare sistemi automatici per installazioni unattended o esecuzione di procedure su insiemi di PC, predisponendo gli script e gestendo i parametri di configurazione specifici per le diverse casistiche.

2.2 - SERVIZI LATO SERVER

Installare e configurare servizi server (file sharing, web, DB...) necessari per l'installazione e/o il funzionamento di applicazioni aziendali (intranet, CMS, ERP, strumenti di collaboration, CRM, ...).

2.1 - AGGIORNAMENTO APPLICATIVI

Installare/aggiornare un'applicazione basata su Data Base, personalizzandola secondo le specifiche fornite e provvedendo a trasferire, mediante Tools o funzioni appositamente implementate, i dati presenti nel DB dell'applicazione preesistente.

2.0 - SCENARIO

Installare e/o aggiornare applicazioni gestendo la migrazione dati e/o l'integrazione con componenti esistenti, secondo le specifiche ed anche attraverso la stesura di script.

3 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE RETI

3.3 - PERFORMANCE DI RETE

Effettuare un'analisi di base del traffico e delle performances di rete, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti.

3.2 - RETI WIRELESS

Integrare la connettività wireless all'interno di una rete aziendale, garantendo la necessaria copertura e la conformità ai relativi criteri di sicurezza.

3.1 - INTERCONNESSIONE GEOGRAFICA

Installare e configurare dispositivi e servizi di rete (router, switch, firewall, ...) in un'infrastruttura aziendale, per garantire l'accesso da e per internet, secondo gli standard di sicurezza.

3.0 - SCENARIO

Gestire, installare e configurare servizi su reti cablate/wireless (WL) e di interconnessione geografica (WAN), gestendo i principali protocolli di routing e switching, garantendo le performances necessarie.

4 - TEST DI INTEGRAZIONE E DOCUMENTAZIONE

4.3 - RISOLUZIONE ANOMALIE

Registrare le anomalie rilevate, risolvendo, sulla base della Knowledge Base, anche quelle meno frequenti.

4.2 - TEST FUNZIONAMENTO E PERFORMANCES

Verificare il corretto funzionamento e le performances dei componenti integrati, utilizzando gli strumenti di test e monitoraggio (es. verifica backup/restore) specifici per le diverse casistiche.

4.1 - DOCUMENTAZIONE

Documentare l'intervento svolto, con particolare riferimento all'esito dei test di integrazione e alle performances rilevate. Contribuire all'ampliamento della Knowledge Base sulla base dei casi riscontrati.

4.0 - SCENARIO

Verificare il corretto funzionamento dei componenti integrati, risolvendo malfunzionamenti e anomalie di base, anche con riferimento alle performance, consultando la Knowledge Base. Documentare l'intervento eseguito anche ampliando o integrando i contenuti della Knowledge Base aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	EQF-4	Versione 1 26/04/2016
	Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione.			Format_3Di

1 - ORGANIZZAZIONE, PUBBLICAZIONE E REVISIONE

1.5 - REVISIONE
Revisionare la documentazione per aggiornarne i contenuti e la rappresentazione grafica e/o per adeguarla alla tecnologia dei media utilizzati.

1.4 - PUBBLICAZIONE
Pubblicare la documentazione sui principali media già individuati (carta, web, video, ecc.).

1.3 - CREAZIONE TEMPLATES
Predisporre i templates necessari per la realizzazione della documentazione, anche secondo le normative vigenti (es. Direttiva Macchine, Accessibilità, ecc.) e le linee guida UNI.

1.2 - ARCHIVIAZIONE
Archiviare e classificare i dati/informazioni secondo standard di denominazione e classificazione definiti internamente e/o dalle norme vigenti, garantendone l'integrità e la sicurezza.

1.1 - ORGANIZZAZIONE
Organizzare il proprio lavoro secondo gli obiettivi e le tempistiche definite internamente al Team di redazione. Utilizzare strumenti di Team collaboration per lo scambio dati/informazioni con i vari attori coinvolti.

1.0 - SCENARIO
Gestire la realizzazione, la gestione e l'archiviazione della documentazione richiesta, secondo modalità e specifiche definite. Pubblicare la documentazione sui media individuati e revisionarla secondo necessità.

2 – DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

2.4 - DOCUMENTAZIONE PROTOTIPO
Contribuire alla realizzazione di un concept / prototipo del prodotto finale, producendo i documenti da integrare ad altre tipologie (Knowledge Base, multimedia, …) utili per le diverse categorie di soggetti coinvolti (Team di progetto, committenza, stake

2.3 - KNOWLEDGE BASE
Realizzare la Knowledge base, destinata al Team di progetto, e gestire l'inserimento dei dati / informazioni.

2.2 - DOCUMENTAZIONE TECNICA
Produrre la documentazione di progetto (manuale cartaceo, FAQ, ecc.), destinata al Team di progetto, utilizzando i principali software applicativi (Office Automation, Grafica, multimedialità, ecc.).

2.1 - RACCOLTA DATI
Raccogliere i dati/informazioni da includere nella documentazione relativa al progetto, interfacciandosi con il Team di sviluppo, nel rispetto della dovuta riservatezza. Utilizzare i principali strumenti di acquisizione (scanner, macchina fotografica, telecamera, ecc.).

2.0 - SCENARIO
Redigere l'insieme di documenti utili a descrivere e a comunicare internamente e/o esternamente gli aspetti rilevanti (requisiti e specifiche, fasi, destinatari, strumenti, ecc.) di un progetto, durante l'intero ciclo di vita.

3 - DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO

3.4 - DOCUMENTAZIONE PER IL MARKETING
Produrre la documentazione necessaria al Marketing per la pubblicizzazione del prodotto, utilizzando i principali software applicativi, contribuendo anche alla redazione della documentazione (es. presentazione multimediale) inerente una demo del prodotto

3.3 - DOCUMENTAZIONE TECNICA
Produrre la documentazione per il supporto tecnico, destinata ai tecnici (manuale cartaceo, video training, FAQ, Knowledge base, ecc.), utilizzando i principali software applicativi.

3.2 - DOCUMENTAZIONE D'UTILIZZO
Produrre la documentazione per l'utilizzo del prodotto (manuale cartaceo, video training, FAQ, ecc.), destinata all'utente finale, utilizzando i principali software applicativi (Office Automation, Grafica, multimedialità, CMS, ecc.).

3.1 - RACCOLTA DATI
Raccogliere i dati/informazioni necessari alla stesura della documentazione di prodotto, tenendo conto delle indicazioni del produttore / committente, nel rispetto del copyright e della riservatezza. Utilizzare i principali strumenti di acquisizione (scanner, macchina fotografica, telecamera, ecc.).

3.0 - SCENARIO
Realizzare l'insieme di documenti utili alla comprensione delle caratteristiche e funzionalità di un dato prodotto o servizio.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-13 RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4a] EQF-3	Versione 1 27/04/2016
	Seguendo standard generali predefiniti di esercizio realizza gli interventi necessari pianificati per implementare la soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione. Completa la documentazione registrando informazioni rilevanti per il rilascio.	Format_4Di

1 - PIANIFICAZIONE DEL RILASCIO

1.2 - TEMPISTICA E DOCUMENTAZIONE

Rispettare tempi e modalità di gestione documentale definite dal responsabile di progetto per gestire correttamente le operazioni di rilascio e test della soluzione.

1.1 - TOOLS DI SVILUPPO

Utilizzare i principali tools per il rilascio della soluzione (es. clonazione) e i test di fine deployment (es. benchmark, stress test, ...).

1.0 - SCENARIO

Comprendere le fasi descritte nel piano di rilascio di una semplice soluzione e organizzare le attività da svolgere per la loro implementazione.

2 – MIGRAZIONE DATI

2.2 - MIGRAZIONE DATI AZIENDALI

Utilizzare strumenti predefiniti (es. backup e restore, procedure/script o tools ad hoc, ...) per la migrazione di dati aziendali, verificando la correttezza dell'operazione.

2.1 - MIGRAZIONE DATI UTENTE

In uno scenario di sostituzione dei computer client a livello di dipartimento aziendale, salvare e ripristinare i dati ed il profilo utente, nel rispetto della riservatezza delle informazioni.

2.0 - SCENARIO

Copiare semplici insiemi di dati da un'applicazione esistente ad una nuova applicazione.

3 - DISTRIBUZIONE, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E TEST

3.3 - TEST E GESTIONE ANOMALIE

Verificare il corretto funzionamento dei singoli componenti installati, utilizzando gli strumenti di test definiti per le diverse casistiche, registrando e documentando le eventuali anomalie rilevate e risolvendo, sulla base della Knowledge Base, quelle p

3.2 - INSTALLAZIONE APPLICAZIONE AZIENDALE

Per il deployment di un'applicazione aziendale client-server, configurare a livello del client e di sistema locale, seguendo le procedure definite, i parametri necessari per la comunicazione con il server.

3.1 - INSTALLAZIONE E AGGIORNAMENTO HW E SISTEMA OPERATIVO

In uno scenario di installazione massiva di computer client, predisporre la macchina campione, installando e configurando i componenti HW e SW (SO e applicativi), secondo le specifiche fornite, per poi procedere alla clonazione con appositi strumenti.

3.0 - SCENARIO

Installare, secondo procedure guidate, componenti HW, SW di sistema e SW applicativo rilevando eventuali malfunzionamento e scalando i problemi rilevati al livello appropriato di supporto.

4 - SUPPORTO ALLO STARTUP

4.2 - VERIFICA DI UTILIZZO

Verificare che l'utente sia in grado di avviare e utilizzare il prodotto a livello delle funzionalità di base.

4.1 - CONFIGURAZIONE AMBIENTE UTENTE

Configurare o personalizzare, in accordo con l'utente, l'ambiente di utilizzo del prodotto.

4.0 - SCENARIO

Assistere gli utenti nella risoluzione di semplici problemi generati dall'uso di una nuova applicazione.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-ICT-02

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DI SISTEMI ICT

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

2.1.1.5.1 Specialisti in reti e comunicazioni informatiche

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DI SISTEMI ICT (Junior 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.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico – indirizzo Elettronica ed Elettrotecnica
- Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico – indirizzo Informatica e Telecomunicazioni
- Titolo di Liceo scientifico

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-ICT-06	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]	4	Parziale
QPR-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	4	Parziale
QPR-ICT-14	RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4b]	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]		
Codice: **QPR-ICT-06**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto. Si conforma ai processi e alle procedure definite (es. configuration management e package maintenance).

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Opera sistematicamente per identificare la compatibilità delle specifiche hardware e software. Documenta tutte le attività durante l'istallazione, registra le deviazioni e propone le eventuali azioni di recupero.

Conoscenze	*Abilità*
• Principali caratteristiche dei più diffusi Sistemi Operativi • Principali componenti di un Sistema • Principali componenti di una Rete • Ambienti di Sviluppo Software • Principi di Interoperabilità (Protocolli, Formati dei File etc.)	• Configurare un Sistema Operativo • Configurare Componenti, Protocolli e Servizi di Rete • Configurare risorse Condivise • Usare strumenti e linguaggi per customizzare un prodotto software in base alle esigenze del Cliente • Verificare che le caratteristiche del sistema soddisfino le specifiche definite • Misurare le Performance del Sistema e delle sue Componenti prima, durante e dopo l'integrazione • Gestire gli strumenti per la gestione del Versioning • Tracciare e documentare attività, problemi e interventi durante l'integrazione

PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]		
Codice: **QPR-ICT-09**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione.

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Determina i requisiti di stile/layout della documentazione tenendo in considerazione lo scopo e l'ambiente in cui viene applicata.

Conoscenze	*Abilità*
• Strumenti per la produzione, elaborazione e distribuzione di documenti professionali • Strumenti per la creazione di presentazioni multimediali	• Osservare e utilizzare nel modo più efficace gli standard per i documenti • Preparare i modelli per i documenti condivisi • Scrivere e verificare la documentazione del software • Scrivere le descrizioni dei processi e delle procedure • Comporre e pubblicare i manuali • Pubblicare la documentazione su un sito web

RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4b]		
Codice: **QPR-ICT-14**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Seguendo standard generali predefiniti di esercizio realizza gli interventi necessari pianificati per implementare la soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione. Completa la documentazione registrando tutte le informazioni rilevanti, compreso gli indirizzi delle apparecchiature, i dati di configurazione e di performance.

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Opera sistematicamente per costruire o eliminare elementi di sistema. Identifica componenti non performanti e stabilisce la causa originale del guasto nell'ambito della soluzione complessiva.

Conoscenze	*Abilità*
• Metodi e workflow della fase di Deployment: Rilascio del Software, Migrazione Dati, Formazione dell'Utente, Supporto allo Start-up • Struttura di un Manuale Utente e della Documentazione Tecnica • Contenuti di un Manuale Utente e della Documentazione Tecnica • Tecniche di Installazione, Troubleshooting e Analisi di Performance • Linguaggio SQL e Database Tools per l'implementazione della migrazione dati	• Comprendere e controllare i Deliverable prodotti dall'attività di Sviluppo Software • Testare la soluzione nell'ambiente di esercizio • Scalare un problema al livello appropriato di supporto • Contribuire alle attività di migrazione dati

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DI SISTEMI ICT

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-ICT-06	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]	4	Parziale	
QPR-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	4	Parziale	
QPR-ICT-14	RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4b]	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-06	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]	EQF-4	Versione 1 26/04/2016
	Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto. Si conforma ai processi e alle procedure definite (es. configuration management e package maintenance).			Format_4Di

1 - INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI SISTEMI (HW E SO)

1.3 - AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA

Gestire operazioni routinarie su server, secondo le policies aziendali: creare nuovi account anche per l'integrazione di nuovi PC nel Dominio; schedulare processi (backup, ecc..); configurare risorse condivise; monitorare le perfomances attraverso l'analisi dei log.

1.2 - INTEGRITÀ DEI DATI

Effettuare la sostituzione/upgrade dei dispositivi di storage aziendali, garantendo l'integrità dei dati e minimizzando i tempi di fermo macchina.

1.1 - GARANTIRE LE PERFORMANCES

Predisporre un PC adibito a compiti che richiedono prestazioni specifiche (es. registrare riprese di videosorveglianza): definire i requisiti HW; scegliere, installare e configurare i componenti adeguati; verificare le performance.

1.0 - SCENARIO

Installare e/o aggiornare un sistema garantendo il livello di performance necessario per le funzionalità richieste. Gestire operazioni routinarie di amministrazione in un sistema aziendale, garantendo l'integrità dei dati.

2 – INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI APPLICAZIONI

2.3 - OPERAZIONI AUTOMATIZZATE

Implementare sistemi automatici per installazioni unattended o esecuzione di procedure su insiemi di PC, predisponendo gli script e gestendo i parametri di configurazione specifici per le diverse casistiche.

2.2 - SERVIZI LATO SERVER

Installare e configurare servizi server (file sharing, web, DB...) necessari per l'installazione e/o il funzionamento di applicazioni aziendali (intranet, CMS, ERP, strumenti di collaboration, CRM, ...).

2.1 - AGGIORNAMENTO APPLICATIVI

Installare/aggiornare un'applicazione basata su Data Base, personalizzandola secondo le specifiche fornite e provvedendo a trasferire, mediante Tools o funzioni appositamente implementate, i dati presenti nel DB dell'applicazione preesistente.

2.0 - SCENARIO

Installare e/o aggiornare applicazioni gestendo la migrazione dati e/o l'integrazione con componenti esistenti, secondo le specifiche ed anche attraverso la stesura di script.

3 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE RETI

3.3 - PERFORMANCE DI RETE

Effettuare un'analisi di base del traffico e delle performances di rete, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti.

3.2 - RETI WIRELESS

Integrare la connettività wireless all'interno di una rete aziendale, garantendo la necessaria copertura e la conformità ai relativi criteri di sicurezza.

3.1 - INTERCONNESSIONE GEOGRAFICA

Installare e configurare dispositivi e servizi di rete (router, switch, firewall, ...) in un'infrastruttura aziendale, per garantire l'accesso da e per internet, secondo gli standard di sicurezza.

3.0 - SCENARIO

Gestire, installare e configurare servizi su reti cablate/wireless (WL) e di interconnessione geografica (WAN), gestendo i principali protocolli di routing e switching, garantendo le performances necessarie.

4 - TEST DI INTEGRAZIONE E DOCUMENTAZIONE

4.3 - RISOLUZIONE ANOMALIE

Registrare le anomalie rilevate, risolvendo, sulla base della Knowledge Base, anche quelle meno frequenti.

4.2 - TEST FUNZIONAMENTO E PERFORMANCES

Verificare il corretto funzionamento e le performances dei componenti integrati, utilizzando gli strumenti di test e monitoraggio (es. verifica backup/restore) specifici per le diverse casistiche.

4.1 - DOCUMENTAZIONE

Documentare l'intervento svolto, con particolare riferimento all'esito dei test di integrazione e alle performances rilevate. Contribuire all'ampliamento della Knowledge Base sulla base dei casi riscontrati.

4.0 - SCENARIO

Verificare il corretto funzionamento dei componenti integrati, risolvendo malfunzionamenti e anomalie di base, anche con riferimento alle performance, consultando la Knowledge Base. Documentare l'intervento eseguito anche ampliando o integrando i contenuti della Knowledge Base aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	EQF-4	Versione 1 26/04/2016
	Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione.			Format_3Di

1 - ORGANIZZAZIONE, PUBBLICAZIONE E REVISIONE

1.5 - REVISIONE
Revisionare la documentazione per aggiornarne i contenuti e la rappresentazione grafica e/o per adeguarla alla tecnologia dei media utilizzati.

1.4 - PUBBLICAZIONE
Pubblicare la documentazione sui principali media già individuati (carta, web, video, ecc.).

1.3 - CREAZIONE TEMPLATES
Predisporre i templates necessari per la realizzazione della documentazione, anche secondo le normative vigenti (es. Direttiva Macchine, Accessibilità, ecc.) e le linee guida UNI.

1.2 - ARCHIVIAZIONE
Archiviare e classificare i dati/informazioni secondo standard di denominazione e classificazione definiti internamente e/o dalle norme vigenti, garantendone l'integrità e la sicurezza.

1.1 - ORGANIZZAZIONE
Organizzare il proprio lavoro secondo gli obiettivi e le tempistiche definite internamente al Team di redazione. Utilizzare strumenti di Team collaboration per lo scambio dati/informazioni con i vari attori coinvolti.

1.0 - SCENARIO
Gestire la realizzazione, la gestione e l'archiviazione della documentazione richiesta, secondo modalità e specifiche definite. Pubblicare la documentazione sui media individuati e revisionarla secondo necessità.

2 – DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

2.4 - DOCUMENTAZIONE PROTOTIPO
Contribuire alla realizzazione di un concept / prototipo del prodotto finale, producendo i documenti da integrare ad altre tipologie (Knowledge Base, multimedia, …) utili per le diverse categorie di soggetti coinvolti (Team di progetto, committenza, stake

2.3 - KNOWLEDGE BASE
Realizzare la Knowledge base, destinata al Team di progetto, e gestire l'inserimento dei dati / informazioni.

2.2 - DOCUMENTAZIONE TECNICA
Produrre la documentazione di progetto (manuale cartaceo, FAQ, ecc.), destinata al Team di progetto, utilizzando i principali software applicativi (Office Automation, Grafica, multimedialità, ecc.).

2.1 - RACCOLTA DATI
Raccogliere i dati/informazioni da includere nella documentazione relativa al progetto, interfacciandosi con il Team di sviluppo, nel rispetto della dovuta riservatezza. Utilizzare i principali strumenti di acquisizione (scanner, macchina fotografica, telecamera, ecc.).

2.0 - SCENARIO
Redigere l'insieme di documenti utili a descrivere e a comunicare internamente e/o esternamente gli aspetti rilevanti (requisiti e specifiche, fasi, destinatari, strumenti, ecc.) di un progetto, durante l'intero ciclo di vita.

3 - DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO

3.4 - DOCUMENTAZIONE PER IL MARKETING
Produrre la documentazione necessaria al Marketing per la pubblicizzazione del prodotto, utilizzando i principali software applicativi, contribuendo anche alla redazione della documentazione (es. presentazione multimediale) inerente una demo del prodotto

3.3 - DOCUMENTAZIONE TECNICA
Produrre la documentazione per il supporto tecnico, destinata ai tecnici (manuale cartaceo, video training, FAQ, Knowledge base, ecc.), utilizzando i principali software applicativi.

3.2 - DOCUMENTAZIONE D'UTILIZZO
Produrre la documentazione per l'utilizzo del prodotto (manuale cartaceo, video training, FAQ, ecc.), destinata all'utente finale, utilizzando i principali software applicativi (Office Automation, Grafica, multimedialità, CMS, ecc.).

3.1 - RACCOLTA DATI
Raccogliere i dati/informazioni necessari alla stesura della documentazione di prodotto, tenendo conto delle indicazioni del produttore / committente, nel rispetto del copyright e della riservatezza. Utilizzare i principali strumenti di acquisizione (scanner, macchina fotografica, telecamera, ecc.).

3.0 - SCENARIO
Realizzare l'insieme di documenti utili alla comprensione delle caratteristiche e funzionalità di un dato prodotto o servizio.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-14 RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4b] EQF-4	Versione 1 27/04/2016
	Seguendo standard generali predefiniti di esercizio realizza gli interventi necessari pianificati per implementare la soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione. Completa la documentazione registrando tutte le informazioni rilevanti, compreso gli indirizzi delle apparecchiature, i dati di configurazione e di performance.	Format_4Di

1 - PIANIFICAZIONE DEL RILASCIO

1.3 - PIANIFICAZIONE

Predisporre un piano di lavoro e le relative tempistiche per le fasi di lavoro di propria pertinenza, contribuendo così alla definizione del piano di lavoro complessivo.

1.2 - ORGANIZZAZIONE

Organizzare il proprio lavoro secondo gli obiettivi e le tempistiche definite dal Responsabile di progetto. Utilizzare strumenti di Team collaboration.

1.1 - DOCUMENTAZIONE

Registrare, secondo le modalità concordate all'interno del Team, le attività svolte nelle singole fasi di lavoro.

1.0 - SCENARIO

Contribuire alla definizione di un Piano di Rilascio di una Soluzione, definendo nel dettaglio le attività e i documenti correlati a singole fasi del Piano.

2 – MIGRAZIONE DATI

2.3 - OPERAZIONI DI DATA CLEANSING

Utilizzare tools di data cleansing per individuare errori e incoerenze nei dati da migrare, classificando e quantificando le anomalie registrate.

2.2 - MIGRAZIONE DATI SU DB

Migrare i dati di un'applicazione basata su Data Base, implementando appositi script, secondo le specifiche fornite, verificandone e documentandone l'esito.

2.1 - MIGRAZIONE CON SCRIPT

In uno scenario di aggiornamento dei PC a livello di dipartimento aziendale, implementare script lato server per la migrazione massiva dei dati e dei profili utente.

2.0 - SCENARIO

Migrare insiemi di dati da un'applicazione esistente ad una nuova applicazione seguendo le indicazioni previste dal Piano di Migrazione dati, verificandone l'esito e fornendo report quantitativi e qualitativi.

3 - DISTRIBUZIONE, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E BETA TEST

3.4 - TEST E GESTIONE ANOMALIE

Verificare il corretto funzionamento dei componenti installati, utilizzando gli strumenti di test definiti per le diverse casistiche, risolvendo e documentando le eventuali anomalie rilevate.

3.3 - INSTALLAZIONE APPLICAZIONE AZIENDALE

Per il deployment di un'applicazione aziendale client-server, predisporre una procedura di installazione automatica da server su client che si attivi all'accensione del computer e/o al login dell'utente.

3.2 - AGGIORNAMENTO SO

In uno scenario di aggiornamento massivo dei driver e del SO su computer client già in uso, schedulare su server una procedura per l'installazione automatica, secondo le specifiche fornite.

3.1 - INSTALLAZIONE HW

In caso di sostituzione di componenti HW garantirne il corretto funzionamento. Nell'eventualità di dismissione di supporti di massa, utilizzare adeguati strumenti per la cancellazione sicura dei dati (wipe) al fine di garantirne la riservatezza.

3.0 - SCENARIO

Installare e configurare componenti HW, SW di sistema e SW applicativo rilevando eventuali malfunzionamenti e risolvendo le casistiche note.

4 - SUPPORTO ALLO STARTUP

4.3 - RISOLUZIONE PROBLEMI

Con il supporto della knowledge base, risolvere eventuali anomalie nel funzionamento della Soluzione, anche meno frequenti, o segnalare il caso al livello di assistenza appropriato. Registrare l'evento e le modalità risolutive.

4.2 - FORMAZIONE UTENTE

Affiancare l'utente al fine di fornirgli la formazione necessaria per l'utilizzo delle funzioni avanzate necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni.

4.1 - VERIFICA DI UTILIZZO

Verificare che l'utente sia in grado di utilizzare correttamente le funzionalità standard del prodotto a lui necessarie.

4.0 - SCENARIO

Assistere gli utenti nella risoluzione dei problemi generati dall'uso di una nuova applicazione identificando gli eventuali bypass necessari, scalando il problema al livello di assistenza appropriato e installando gli aggiornamenti correttivi necessari.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-ICT-03

TECNICO DELLO SVILUPPO DI APPLICAZIONI WEB LATO SERVER

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

2.1.1.4.1 Analisti e progettisti di software

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

62.01.00 Produzione di software non connesso all'edizione

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELLO SVILUPPO DI APPLICAZIONI WEB LATO SERVER (Junior Server Side Web Developer) contribuisce alla creazione di applicazioni web lato server, necessarie alla generazione dei contenuti per il web ed alla gestione delle interazioni dell'utente (transazioni), verificando e ottimizzando le funzionalità delle applicazioni nonché i contenuti web generati dalle stesse testando le interfacce pubbliche e riservate prodotte e/o integrate, implementando gli adeguati livelli di sicurezza.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico – indirizzo Elettronica ed Elettrotecnica
- Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico – indirizzo Informatica e Telecomunicazioni
- Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico – indirizzo Grafica e Comunicazione
- Titolo di Liceo Artistico – indirizzo audiovisivo e multimediale
- Titolo di Liceo Artistico – indirizzo grafica
- Titolo di Liceo scientifico

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-ICT-02	SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1b]	4	Parziale
QPR-ICT-05	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2a]	3	Parziale
QPR-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1b]		
Codice: **QPR-ICT-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Adatta le soluzioni esistenti, per es. porting di un'applicazione da un altro sistema operativo. Codifica, esegue il debug e il test, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Sistematicamente sviluppa e collauda applicativi di bassa complessità.

Conoscenze	*Abilità*
• Sistemi Operativi • Ambienti Integrati di sviluppo (IDE) • Linguaggi di Programmazione • Mark-up Languages • Strumenti di test (anche Automatizzati) • Data Base Management System • SQL • Web Services	• Gestire gli strumenti di Versioning • Sviluppare secondo il paradigma Object-Oriented • Sviluppare Applicazioni Web-Based • Sviluppare software orientato al Reporting • Manipolare dati utilizzando SQL • Gestire Eccezioni ed Errori

INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2a]		
Codice: **QPR-ICT-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto, secondo le specifiche fornite.

Complessità del contesto, autonomia e comportamento

Opera sistematicamente per rendere funzionanti le componenti installate. Documenta tutte le attività durante l'installazione.

Conoscenze	*Abilità*
• Principali caratteristiche dei più diffusi Sistemi Operativi • Principali componenti di un Sistema • Principali componenti di una Rete • Principi di Interoperabilità (Protocolli, Formati dei File etc.)	• Configurare un Sistema Operativo • Configurare Componenti, Protocolli e Servizi di Rete • Configurare risorse Condivise • Verificare che le caratteristiche del sistema soddisfino le specifiche definite • Gestire gli strumenti per la gestione del Versioning • Tracciare e documentare attività, problemi e interventi durante l'integrazione

PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]		
Codice: **QPR-ICT-09**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione.		
Complessità del contesto, autonomia e comportamento		
Determina i requisiti di stile/layout della documentazione tenendo in considerazione lo scopo e l'ambiente in cui viene applicata.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Strumenti per la produzione, elaborazione e distribuzione di documenti professionali • Strumenti per la creazione di presentazioni multimediali	• Osservare e utilizzare nel modo più efficace gli standard per i documenti • Preparare i modelli per i documenti condivisi • Scrivere e verificare la documentazione del software • Scrivere le descrizioni dei processi e delle procedure • Comporre e pubblicare i manuali • Pubblicare la documentazione su un sito web	

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLO SVILUPPO DI APPLICAZIONI WEB LATO SERVER

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-ICT-02	SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1b]	4	Parziale	
QPR-ICT-05	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2a]	3	Parziale	
QPR-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-02 SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1b] EQF-4	Versione 1 22/04/2016
	Adatta le soluzioni esistenti, per es. porting di un'applicazione da un altro sistema operativo. Codifica, esegue il debug e il test, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.	Format_4Di

1 - SQL E NOSQL DATA MANAGEMENT

1.3 - GESTIONE DELLA SICUREZZA

Gestire utenti/permessi del DB in relazione ai diversi livelli e necessità di accesso con autenticazione di base o integrata.

1.2 - REPORT E STATISTICHE

A partire da specifiche espresse in linguaggio naturale, realizzare report con statistiche e informazioni di sintesi. Es. in un DB per la gestione di un sistema di biblioteche: numero medio di consultazioni e prestiti per categoria, periodo e biblioteca; andamento mensile dei prestiti; categorie di libri con richieste in diminuzione nell'ultimo biennio.

1.1 - QUERY COMPLESSE

A partire da specifiche espresse in linguaggio naturale, implementare interrogazioni che rendono necessario il ricorso a viste o stored procedure, outer join, articolati e molteplici criteri di filtraggio e raggruppamento. Es. in un DB per mostrare: tutti i libri di un certo argomento, disponibili presso più biblioteche e che sono stati presi da almeno due utenti nell'ultimo anno; la biblioteca che per prima dovrebbe riavere a disposizione un libro le cui copie sono al momento tutte in prestito.

1.0 - SCENARIO

Costruire query complesse sia in termini di quantità di dati che di relazioni che implicano una visione complessiva dell'intero schema dati e di data security.

2 – BUSINESS LOGIC

2.3 - GESTIONE DELLA SICUREZZA

Gestire utenti/permessi dell'applicazione in relazione ai diversi livelli e necessità di accesso e applicare modalità di trasmissione delle informazioni adeguate al livello di criticità/rilevanza delle stesse (crittografia).

2.2 - ANALISI DELLE INFORMAZIONI

Implementare, in un'applicazione per la gestione di un sistema di biblioteche, un modulo per ricavare informazioni statistiche sui criteri e sulle modalità di ricerca utilizzate dagli utenti (ricerca, consultazione e prestito) utilizzando modelli di persistenza dei dati.

2.1 - SVILUPPO MODULO

Sviluppare un modulo per la gestione delle funzioni di ricerca di un sistema di biblioteche, implementando le politiche di sicurezza per la gestione degli accessi.

2.0 - SCENARIO

Implementare il codice per la soluzione di un problema legato ad uno specifico sottoinsieme di funzionalità dell'applicazione usando modelli di persistenza dei dati (es. ORM – Object RelationalMapping; EJB – Entity Java Beans) e con attenzione alla sicurezza.

3 - USER INTERFACE/USER EXPERIENCE (UI/UX)

3.3 - GESTIONE DELLA SICUREZZA

Gestire gli aspetti della sicurezza (trasmissione crittografata dei dati) a livello di interfaccia, verificandoli anche in relazione agli eventuali componenti integrati.

3.2 - INTERFACCE AVANZATE

Implementare nell'interfaccia funzionalità avanzate, quali tecnologie assistive, Virtual Reality (VR) e Augmented Reality (AR), integrando librerie/componenti già disponibili, anche per migliorare le caratteristiche di accessibilità.

3.1 - RESPONSIVE DESIGN

Realizzare l'interfaccia di un'applicazione secondo criteri di responsive design, sulla base di specifiche e workflow definiti e verificando i livelli di compatibilità di device e browsers.

3.0 - SCENARIO

Realizzare interfacce (elaborate, con interazione di più pagine/moduli...) secondo criteri di responsive design di tecnologie assistive, anche con il ricorso a tecnologie Virtual Reality (VR) e Augmented Reality (AR) e con attenzione alla sicurezza.

4 - METODI E PROCESSI DI PRODUZIONE DEL SOFTWARE

4.4 - PRIVACY, SICUREZZA

Gestire i dati, sia interni che di terze parti, secondo modalità e tecnologie che ne garantiscano la riservatezza nel rispetto delle normative vigenti (privacy, copyright, ...).

4.3 - TESTING

Eseguire test di funzionalità e di interoperabilità dei moduli sviluppati risolvendo le eventuali anomalie in accordo con le metodologie condivise.

4.2 - TEAM COLLABORATION

Utilizzare gli strumenti collaborativi per comunicare/registrare gli stati di avanzamento e le specifiche di implementazione secondo le regole (tempi, modalità, ...) condivise dal team.

4.1 - REGOLE DI SVILUPPO

Operare nelle diverse fasi di sviluppo (scrittura codice, procedure di testing, ...) uniformandosi alle convenzioni di descrizione/denominazione/procedure stabilite dal team.

4.0 - SCENARIO

Utilizzare gli strumenti condivisi dal team a supporto del processo di sviluppo del software (IDE, repository, librerie condivise, strumenti di versioning, strumenti di testing, strumenti di workflow, supporto delle community online), con attenzione alla sicurezza e salvaguardia della riservatezza.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-05	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2a]	EQF-3	Versione 1 26/04/2016
		Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto, secondo le specifiche fornite.		Format_4Di

1 - INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI SISTEMI (HW E SO)

1.4 - PERSONALIZZAZIONE SO

Creare utenti locali, configurare il desktop, impostare l'avvio automatico di applicazioni e schedulare processi (backup, ecc.).

1.3 - GESTIONE DATI

Dovendo effettuare la sostituzione dell'HD e/o computer, salvare e ripristinare i dati ed il profilo utente, nel rispetto della riservatezza delle informazioni.

1.2 - SOSTITUZIONE COMPONENTI HW

Sostituire un componente di sistema (es. scheda video), reperendo e installando i driver per il SO in uso e aggiornando il sistema IT asset management.

1.1 - INSTALLAZIONE E AGGIORNAMENTO HW E SISTEMA OPERATIVO

Aumentare la RAM e sostituire l'hard disk di un computer per poter poi installare e configurare il sistema operativo secondo le specifiche fornite (nome computer, utenti locali, parametri di rete, ecc.). Applicare gli aggiornamenti del SO in uso mediante download dal sito del produttore.

1.0 - SCENARIO

Installare e/o aggiornare componenti hardware e sistema operativo, provvedendo alle necessarie operazioni di configurazioni e trasferimento di dati, secondo le procedure standard.

2 – INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI APPLICAZIONI

2.3 - INSTALLAZIONE APPLICAZIONE AZIENDALE

Installare il client di un'applicazione aziendale, configurando, a livello dell'applicazione e di sistema, i parametri necessari per la comunicazione con il server.

2.2 - GESTIONE DATI UTENTE

Gestire la migrazione del contenuto di una mail box e dei relativi contatti tra due diversi client di posta e/o diversi pc, nel rispetto della riservatezza delle informazioni.

2.1 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE BROWSER E CLIENT POSTA

Installare un browser e un client di posta di terze parti, personalizzando l'installazione secondo le specifiche fornite e integrando l'installazione con i plugin necessari, configurando i parametri necessari per la navigazione e l'accesso ad una o più mailbox.

2.0 - SCENARIO

Installare applicazioni o singoli componenti secondo le procedure standard, personalizzarle e trasferire i relativi dati in coerenza con le necessità dell'utente.

3 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE RETI

3.3 - GESTIONE LAN CON SOTTORETI

Installare e configurare, secondo le specifiche fornite, i dispositivi intermedi (router, switch, hub) per interconnettere più sottoreti della LAN aziendale.

3.2 - GESTIONE LAN AZIENDALE

Installare e configurare i parametri di base, secondo le specifiche fornite, i dispositivi intermedi di una LAN aziendale (router, switch) per consentire ai PC della rete l'accesso alle risorse aziendali (stampanti rete, file server, internet, ...).

3.1 - INSTALLAZIONE END DEVICES

Configurare (indirizzo IP, ecc.) la scheda di rete di un computer, per connettersi ad una LAN aziendale. Installare e configurare sul PC una stampante di rete.

3.0 - SCENARIO

In ambiente LAN, gestire e installare apparecchiature client (end devices: pc, stampante) e dispositivi intermedi (intermediate devices: router, switch), configurando i principali protocolli di rete a livello applicativo.

4 - TEST DI INTEGRAZIONE E DOCUMENTAZIONE

4.3 - RISOLUZIONE ANOMALIE

Registrare le anomalie rilevate, risolvendo, sulla base della Knowledge Base, quelle più frequenti e conosciute.

4.2 - TEST FUNZIONAMENTO E PERFORMANCES

Verificare il corretto funzionamento e le performances dei singoli componenti, utilizzando gli strumenti di test specifici per le diverse casistiche.

4.1 - DOCUMENTAZIONE

Documentare, secondo le procedure definite o utilizzando specifici tool di gestione, l'intervento svolto, i dati tecnici dei componenti HW/SW, i parametri di configurazione, le personalizzazioni, l'esito dei test ed eventuali note.

4.0 - SCENARIO

Verificare il corretto funzionamento dei componenti installati e/o aggiornati, secondo procedure standard. A fronte di malfunzionamenti, operare sulla base di semplici casistiche note oppure segnalare le modalità di insorgenza del malfunzionamento. Documentare l'intervento eseguito registrando i dati di identificazione, configurazione e versione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	EQF-4	Versione 1 26/04/2016
	Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione.			Format_3Di

1 - ORGANIZZAZIONE, PUBBLICAZIONE E REVISIONE

1.5 - REVISIONE

Revisionare la documentazione per aggiornarne i contenuti e la rappresentazione grafica e/o per adeguarla alla tecnologia dei media utilizzati.

1.4 - PUBBLICAZIONE

Pubblicare la documentazione sui principali media già individuati (carta, web, video, ecc.).

1.3 - CREAZIONE TEMPLATES

Predisporre i templates necessari per la realizzazione della documentazione, anche secondo le normative vigenti (es. Direttiva Macchine, Accessibilità, ecc.) e le linee guida UNI.

1.2 - ARCHIVIAZIONE

Archiviare e classificare i dati/informazioni secondo standard di denominazione e classificazione definiti internamente e/o dalle norme vigenti, garantendone l'integrità e la sicurezza.

1.1 - ORGANIZZAZIONE

Organizzare il proprio lavoro secondo gli obiettivi e le tempistiche definite internamente al Team di redazione. Utilizzare strumenti di Team collaboration per lo scambio dati/informazioni con i vari attori coinvolti.

1.0 - SCENARIO

Gestire la realizzazione, la gestione e l'archiviazione della documentazione richiesta, secondo modalità e specifiche definite. Pubblicare la documentazione sui media individuati e revisionarla secondo necessità.

2 – DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

2.4 - DOCUMENTAZIONE PROTOTIPO

Contribuire alla realizzazione di un concept / prototipo del prodotto finale, producendo i documenti da integrare ad altre tipologie (Knowledge Base, multimedia, …) utili per le diverse categorie di soggetti coinvolti (Team di progetto, committenza, stake

2.3 - KNOWLEDGE BASE

Realizzare la Knowledge base, destinata al Team di progetto, e gestire l'inserimento dei dati / informazioni.

2.2 - DOCUMENTAZIONE TECNICA

Produrre la documentazione di progetto (manuale cartaceo, FAQ, ecc.), destinata al Team di progetto, utilizzando i principali software applicativi (Office Automation, Grafica, multimedialità, ecc.).

2.1 - RACCOLTA DATI

Raccogliere i dati/informazioni da includere nella documentazione relativa al progetto, interfacciandosi con il Team di sviluppo, nel rispetto della dovuta riservatezza. Utilizzare i principali strumenti di acquisizione (scanner, macchina fotografica, telecamera, ecc.).

2.0 - SCENARIO

Redigere l'insieme di documenti utili a descrivere e a comunicare internamente e/o esternamente gli aspetti rilevanti (requisiti e specifiche, fasi, destinatari, strumenti, ecc.) di un progetto, durante l'intero ciclo di vita.

3 - DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO

3.4 - DOCUMENTAZIONE PER IL MARKETING

Produrre la documentazione necessaria al Marketing per la pubblicizzazione del prodotto, utilizzando i principali software applicativi, contribuendo anche alla redazione della documentazione (es. presentazione multimediale) inerente una demo del prodotto

3.3 - DOCUMENTAZIONE TECNICA

Produrre la documentazione per il supporto tecnico, destinata ai tecnici (manuale cartaceo, video training, FAQ, Knowledge base, ecc.), utilizzando i principali software applicativi.

3.2 - DOCUMENTAZIONE D'UTILIZZO

Produrre la documentazione per l'utilizzo del prodotto (manuale cartaceo, video training, FAQ, ecc.), destinata all'utente finale, utilizzando i principali software applicativi (Office Automation, Grafica, multimedialità, CMS, ecc.).

3.1 - RACCOLTA DATI

Raccogliere i dati/informazioni necessari alla stesura della documentazione di prodotto, tenendo conto delle indicazioni del produttore / committente, nel rispetto del copyright e della riservatezza. Utilizzare i principali strumenti di acquisizione (scanner, macchina fotografica, telecamera, ecc.).

3.0 - SCENARIO

Realizzare l'insieme di documenti utili alla comprensione delle caratteristiche e funzionalità di un dato prodotto o servizio.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SBC-01

OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.4.4.2.1	Tecnici dei musei

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

91.01.00	Attività di biblioteche ed archivi
91.02.00	Attività di musei

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE è preposto alla vigilanza del patrimonio museale, all'interno dei locali espostivi e nelle aree di pertinenza del museo; è in grado di assistere l'utente nella fruizione del patrimonio museale; accoglie i visitatori, regolandone l'accesso alle sale e fornendo informazioni essenziali su percorsi, opere, servizi e attività del museo; svolge le operazioni di vendita dei biglietti e dei materiali informativi e promozionali, segnalando la necessità di rifornimento degli stessi. Inoltre collabora a garantire il corretto funzionamento delle strutture informative e di protezione delle opere, allertando il coordinatore dei servizi di custodia e accoglienza in caso di emergenza, assicura il rispetto del regolamento del museo e delle disposizioni di sicurezza, fa da tramite tra il pubblico e i responsabili del museo per informazioni più specifiche, osserva e segnala al responsabile dei servizi di custodia e accoglienza esigenze e difficoltà dei visitatori.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:
• ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
• ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI
Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:
• Diploma di Istituto Tecnico, settore Economico, indirizzi: Amministrazione, Finanza e marketing; Turismo. (cfr. tabella confluenza DEI PERCORSI DEGLI ISTITUTI TECNICI PREVISTI DALL'ORDINAMENTO PREVIGENTE, all. D)
• Diploma di Istituto Professionale, settore Servizi, indirizzi: Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera; Servizi commerciali. (cfr. tabella confluenza DEI PERCORSI DEGLI ISTITUTI PROFESSIONALI PREVISTI DALL'ORDINAMENTO PREVIGENTE, all. D)

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SBC-01	ACCOGLIENZA E CUSTODIA MUSEALE	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

ACCOGLIENZA E CUSTODIA MUSEALE		
Codice: **QPR-SBC-01**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle direttive del curatore museale, il soggetto è in grado di realizzare i servizi di accoglienza del pubblico e di custodia degli spazi espositivi, secondo il regolamento dell'istituto culturale di appartenenza, anche con l'ausilio di strumenti e dispositivi informatizzati.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio • Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma) • Caratteristiche del servizio principale e dei servizi accessori • Principi di Customer care e gestione dei reclami • Tecniche di comunicazione e di vendita • Elementi di contabilità • Tecniche di Visual Merchandising • Principi di illuminotecnica • Procedure per il controllo e manutenzione delle attrezzature e dei dispositivi in uso • Cenni sulle tecnologie dei materiali e relative caratteristiche conservative • Dispositivi di protezione e sicurezza	• Analizzare le richieste dei clienti nelle diverse fasce di utenza (es. persone con bisogni speciali) • Soddisfare il fabbisogno informativo dell'utenza su percorsi, opere, servizi e attività del museo, attraverso gli strumenti in presenza o a distanza messi a disposizione dalla struttura museale • Utilizzare il software gestionale per gestire l'assistenza e le prenotazioni on line • Gestire il servizio post vendita: reclami e soddisfazione dei clienti • Gestire la biglietteria (anche attraverso strumenti informatizzati e automatizzati) • Realizzare il servizio di accoglienza negli spazi espositivi, fornendo i materiali e gli ausili necessari • Utilizzare la lingua straniera per assistere e accompagnare i clienti alla fruizione dei servizi museali • Gestire i servizi aggiuntivi, promuovendo l'accesso al bookshop, la vendita dei cataloghi e dei gadget • Monitorare e segnalare al responsabile dei servizi di custodia e accoglienza esigenze e difficoltà dei visitatori • Sorvegliare il patrimonio museale, anche mediante utilizzo di protocolli informatizzati • Allertare il coordinatore dei servizi di custodia e accoglienza in caso di emergenza, assicurando il rispetto del regolamento del museo e delle disposizioni di sicurezza

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SBC-01	ACCOGLIENZA E CUSTODIA MUSEALE	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SBC-01 ACCOGLIENZA E CUSTODIA MUSEALE EQF-4	Versione 1 17/03/2016
	Sulla base delle direttive del curatore museale, il soggetto è in grado di realizzare i servizi di accoglienza del pubblico e di custodia degli spazi espositivi, secondo il regolamento dell'istituto culturale di appartenenza, anche con l'ausilio di strumenti e dispositivi informatizzati.	Format_4D

1 - ASSISTENZA IN BACK OFFICE

1.4 - GESTIONE RECLAMI

Applicare le procedure per la gestione delle segnalazioni e dei reclami, secondo i principi del Customer Care.

1.3 - ASSISTENZA ON LINE

Utilizzare un software gestionale/ applicativo on line dedicato alle prenotazioni e vendita di biglietti on line.

1.2 - PRENOTAZIONI E PRE-VENDITA

Gestire le richieste di prenotazione di servizi aggiuntivi (es. visite guidate, gruppi, persone con bisogni speciali…) e la prevendita.

1.1 - SERVIZIO INFORMAZIONI

Fornire informazioni sull'accesso ai servizi museali e loro fruizione, utilizzando il telefono, il fax o l'e-mail.

2 – ACCOGLIENZA NEGLI SPAZI MUSEALI

2.5 - VENDITA (BOOKSHOP…)

Gestire l'accoglienza ai servizi aggiuntivi e la vendita di cataloghi, poster, gadget, ecc., garantendo anche il rifornimento dei materiali (magazzino).

2.4 - ASSISTENZA MULTILINGUE

Assistere i visitatori, accompagnandoli alla fruizione dei servizi museali, utilizzando anche la lingua straniera.

2.3 - MATERIALI E AUSILI

Gestire le richieste dei visitatori, fornendo i materiali informativi e di supporto (es. audioguide multilingua).

2.2 - BIGLIETTERIA

Gestire l'emissione e vendita dei biglietti, in base alla tipologia di utenza (studenti, gruppi, over 65 …), utilizzando il registratore di cassa o sistemi di biglietteria automatizzata.

2.1 - RICEVIMENTO E INFORMAZIONI

Accogliere i visitatori, ascoltando i loro fabbisogni e fornendo le informazioni richieste dalle diverse fasce di utenza (es. persone con bisogni speciali).

3 - APPRONTAMENTO SPAZI D'ACCOGLIENZA

3.4 - AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Controllare le strutture, adottando soluzioni per migliorare la fruizione degli spazi d'accoglienza, in base alle direttive impartite.

3.3 - MONITORAGGIO

Controllare strutture espositive, illuminotecnica e allestimenti, verificando l'adeguatezza degli spazi d'accoglienza e segnalando al responsabile dei servizi esigenze e difficoltà.

3.2 - DISPLAY

Preparare l'esposizione dei materiali informativi e promozionali, organizzando lo spazio museale in funzione della tipologia museale e dell'utenza.

3.1 - LAY-OUT

Predisporre le strutture e attrezzature espositive in uno spazio funzionale ed accogliente.

4 - CUSTODIA E SORVEGLIANZA SPAZI ESPOSITIVI

4.4 - PROTOCOLLI INFORMATIZZATI

Utilizzare protocolli e procedure informatizzate per sorvegliare gli ambienti e il patrimonio museale.

4.3 - SORVEGLIANZA COLLEZIONE

Controllare il patrimonio museale e lo stato della collezione, segnalando al conservatore eventuali cambiamenti ambientali o di conservazione delle opere.

4.2 - EFFICIENZA DISPOSITIVI

Eseguire il controllo su materiali, strumenti, dispositivi per assicurarne l'efficienza, segnalandone il malfunzionamento.

4.1 - VIGILIANZA AMBIENTI MUSEALI

Utilizzare strumenti e dispositivi per garantire la sicurezza e sorveglianza di spazi espositivi e patrimonio, allertando il coordinatore dei servizi di custodia e accoglienza in caso di emergenza.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SBC-02

TECNICO DEL SERVIZIO PRESTITI E MOVIMENTAZIONE DELLE OPERE D'ARTE (REGISTRAR)

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.4.4.2.1	Tecnici dei musei

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

91.01.00	Attività di biblioteche ed archivi
91.02.00	Attività di musei

DESCRIZIONE SINTETICA DEL 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.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 4 correlate:
• Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale
Oppure, diplomi di scuola secondaria superiore. Sono considerati diplomi coerenti:
• Diploma di Liceo artistico, indirizzi: arti Figurative, Architettura e Ambiente, Design, Audiovisivo-multimedia, Grafica). (MIUR. TABELLA DI CONFLUENZA DEI PERCORSI DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE PREVISTI DALL'ORDINAMENTO PREVIGENTE NEI PERCORSI LICEALI DEL NUOVO ORDINAMENTO, all. I)
Oppure, titoli di laurea. Sono considerate lauree preferenziali:
Laurea triennale o diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento
• Laurea Specialistica/Magistrale relativa alle Classi n°:
o M/1 e 1/S Antropologia culturale ed etnologia
o M/2 e 2/S Archeologia
o M/5 e 5/S Archivistica e biblioteconomia
o M/10 e 10/S Conservazione dei beni architettonici e ambientali
o M/11 Conservazione e restauro dei beni culturali
o 11/S Conservazione dei beni scientifici e della civiltà industriale
o 12/S Conservazione e restauro del patrimonio storico - artistico
o 24/S Informatica per le discipline umanistiche
o M/15 e 15/S Filologia, letterature e storia dell'antichità
o M/14 16/S Filologia moderna
o M/43 Metodologie informatiche per le discipline umanistiche
o M/39 e 44/S Linguistica
o 40/S Lingua e cultura italiana
o M/45 Musicologia e beni culturali
o 51/S Musicologia e beni musicali
o M/64 e 72/S Scienza delle religioni
o M/65 e 73/S Scienze dello spettacolo e della produzione multimediale
o M/84 Scienze storiche
o 93/S Storia antica

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SBC-02	ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E MOVIMENTAZIONE	5	Esteso

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E MOVIMENTAZIONE		
QPR-SBC-02	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della tipologia e delle caratteristiche de bene culturale da gestire e conservare, il soggetto è in grado di curare gli aspetti amministrativi e logistici del prestito, pianificando anche l'imballaggio, il trasporto e la messa a deposito del bene.

Conoscenze	*Abilità*
• Principi e tecniche di catalogazione • Normativa sulla tutela, salvaguardia e conservazione e dei beni culturali e sicurezza delle opere d'arte • Normativa sui contratti di assicurazione e import/export per le opere • Tipologie di imballaggio • Caratteristiche e specificità dei vettori di trasporto dei beni culturali • Procedure nella movimentazione dei beni culturali: sicurezza e tracciabilità • Procedure per la gestione dei prestiti in entrata/in uscita • Istruzioni relative al deposito in magazzino dei beni culturali • Cenni sull'organizzazione del piano di gestione dei depositi • Cenni sulle tecnologie dei materiali e relative caratteristiche conservative	• Programmare la catalogazione in base alle caratteristiche tipologiche del bene • Realizzare la scheda catalografica, integrando la documentazione anche con corredi multimediali (immagini fotografiche, file audio-video) • Pianificare il prestito, verificando preventivamente le condizioni del bene e i rischi di una sua dislocazione • Redigere la documentazione prevista dalle linee guida per la mobilità delle collezioni: condition report e facility report • Preparare la documentazione assicurativa, verificando le clausole a tutela della sicurezza e conservazione del bene e le responsabilità (del vettore, di terze parti ecc.) • Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe e comunicazione interpersonale • Coordinare le operazioni di imballaggio, spedizione e trasporto • Monitorare la movimentazione dei beni oggetto di prestito, anche con sistemi ottici, informatici e in radio frequenza • Pianificare l'utilizzo degli spazi, dei mezzi e delle infrastrutture per il deposito dei beni in vista dell'allestimento dell'esposizione • Utilizzare software di archiviazione dati • Eseguire la mappatura dei depositi • Verificare l'integrità del bene prima dell'allestimento nella nuova struttura

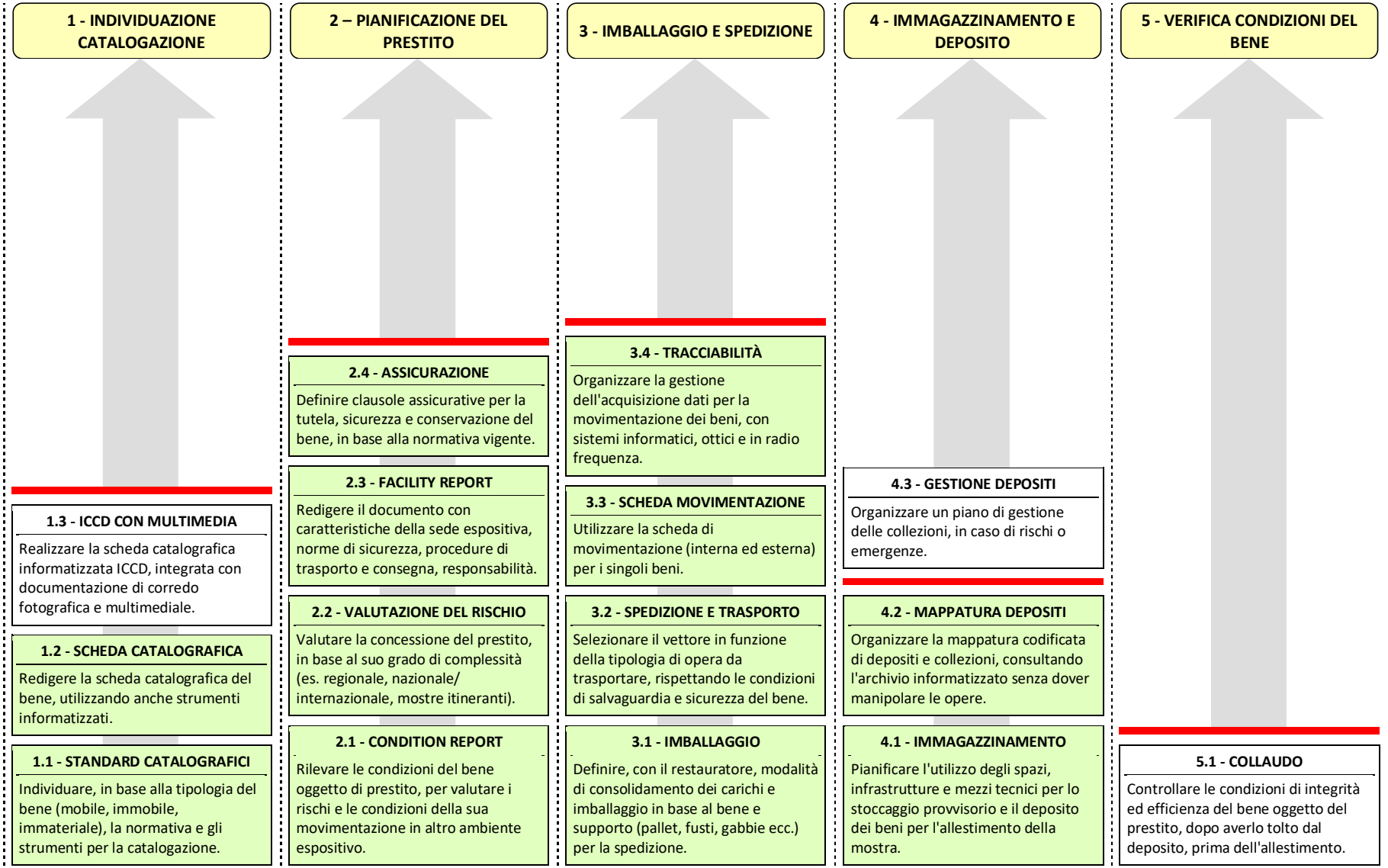
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEL SERVIZIO PRESTITI E MOVIMENTAZIONE DELLE OPERE D'ARTE (REGISTRAR)

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SBC-02	ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E MOVIMENTAZIONE	5	Esteso	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SBC-02 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E MOVIMENTAZIONE EQF-5	Versione 1 18/03/2016
	Sulla base della tipologia e delle caratteristiche de bene culturale da gestire e conservare, il soggetto è in grado di curare gli aspetti amministrativi e logistici del prestito, pianificando anche l'imballaggio, il trasporto e la messa a deposito del bene.	Format_5D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SBC-03

TECNICO DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

2.5.4.5.1	Archivisti
2.5.4.5.2	Bibliotecari
3.4.4.2.2	Tecnici delle biblioteche
4.4.2.2.0	Addetti a biblioteche e professioni assimilate

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

91.01.00	Attività di biblioteche ed archivi
91.02.00	Attività di musei

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA presidia le aree di attività inerenti l'assistenza tecnico-operativa nell'organizzazione e consultazione del patrimonio librario, archivistico e documentario. Si occupa inoltre della custodia e la sorveglianza del patrimonio documentale, dell'assistenza all'utenza durante la ricerca documentale e della gestione del prestito, assicurando al pubblico l'accesso a più ampi servizi informativi.
Il tecnico dei servizi di biblioteca cura il prelievo, trasporto e ricollocazione di libri e documenti; sigla libri e cartelle; effettua la condizionatura, il riordino e la movimentazione dei libri e documenti, in attuazione degli indirizzi stabiliti dall'amministrazione titolare della biblioteca e in raccordo e con il sistema bibliotecario di riferimento.
La complessità delle funzioni svolte e i differenti contesti organizzativi nei quali può trovarsi ad operare richiedono competenze professionali articolate in cui le conoscenze di carattere tecnico-biblioteconomico dovranno essere opportunamente integrate da competenze di carattere gestionale e amministrativo.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Diplomi di scuola secondaria superiore. Sono considerati diplomi coerenti:
• Diploma di Liceo artistico, indirizzi: Arti Figurative, Design, Audiovisivo-multimedia). (MIUR. TABELLA DI CONFLUENZA DEI PERCORSI DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE PREVISTI DALL'ORDINAMENTO PREVIGENTE NEI PERCORSI LICEALI DEL NUOVO ORDINAMENTO, all. I)
Oppure, titoli di laurea. Sono considerate lauree preferenziali:
• Laurea Triennale/Magistrale relativa alle Classi n°:
- Lettere (L-10)
- Lingue e letterature moderne (L-11)
- Scienze della mediazione linguistica (L-12)
- Storia (L-42)
- DAMS (Discipline dell'arte, della musica e dello spettacolo) (L-3)
- Beni culturali (L-1)
- Lingue e culture dell'Asia e dell'Africa (L-12)
- Cinema e media (LM-65)
- Lingue e letterature moderne (LM-37)
- Lingue straniere per la comunicazione internazionale (LM-38)
- Scienze storiche (LM-84)
- Storia dell'arte (LM-89)
- Traduzione (LM-94)

Il percorso consigliato è quello universitario e in particolare rappresentato titoli preferenziali di accesso ai concorsi pubblici le lauree in Beni culturali archivistici e librari, Conservazione dei beni culturali, Beni archivistici e librari.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SBC-03	ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO IN BIBLIOTECA	5	Completo
QPR-SBC-04	ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE E DOCUMENTARIE	5	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO IN BIBLIOTECA		
Codice: **QPR-SBC-03**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della tipologia di servizi richiesti (diretto o remoto), il soggetto è in grado di organizzare l'intermediazione con il pubblico, organizzando l'accesso alle risorse informative della biblioteca e il servizio di prestito.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di archivistica e biblioteconomia • Tecniche di comunicazione e di vendita • Concetti fondamentali del servizio di Reference • Tecniche di indicizzazione • Principi di catalogazione e standard catalografici • Funzionamento di database catalografici • Tipologie di ricerca bibliografica presenti in biblioteca • Tipologie di inventari cartacei e informatizzati • Protocolli di movimentazione e accesso al prestito • Procedure per il prestito inter bibliotecario e Document Delivery • Strumenti, risorse e normativa di riferimento per la didattica in biblioteca	• Realizzare la presentazione del servizio al pubblico, in coerenza con la Carta dei Servizi • Analizzare le richieste dei clienti e soddisfarne il fabbisogno informativo, attraverso gli strumenti in presenza o a distanza messi a disposizione dalla struttura • Pianificare il servizio da fornire all'utente, in funzione dei fabbisogni espressi • Effettuare direttamente la selezione e la ricerca bibliografica/documentaria o assistere l'utente ad effettuare autonomamente le operazioni • Utilizzare applicazioni informatiche e strumenti di ricerca sul web per gestire la consulenza bibliografica • Controllare archivi e inventari • Utilizzare le procedure di movimentazione e accesso al prestito • Utilizzare procedure per la gestione di prestiti inter bibliotecari e consegna/richiesta di documenti anche con invio elettronico • Eseguire l'adeguamento agli standard e alla normativa internazionale della collezione di reference

ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE E DOCUMENTARIE

Codice: **QPR-SBC-04** Livello: **EQF-5** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della tipologia di collezione documentaria, il soggetto è in grado di organizzare l'inventariazione del patrimonio, la sua catalogazione e collocazione in biblioteca, gestendo anche il servizio di digitalizzazione dei documenti.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di biblioteconomia • Elementi di diritto amministrativo • Principi contabili e procedure di inventariazione • Principi di catalogazione e standard catalografici • Funzionamento di database catalografici • Tecniche di conservazione • Tecniche di segnatura • Tecniche di utilizzo di apparecchiature tecnologiche multimediali • Tecniche di digitalizzazione di risorse speciali	• Gestire l'acquisizione della risorsa informativa e documentaria • Realizzare l'inventariazione della risorsa • Effettuare il riscontro tra inventario e giacenze • Effettuare l'indicizzazione delle risorse • Gestire la catalogazione • Realizzare la catalogazione informatizzata • Effettuare la manutenzione dei cataloghi • Pianificare l'allestimento d gli spazi per la collocazione e conservazione dei documenti • Eseguire la segnatura e l'ordinamento dei documenti • Gestire la collocazione delle risorse all'interno della biblioteca • Monitorare la corretta riproduzione delle risorse informative e documentarie • Curare la realizzazione della digitalizzazione delle collezioni

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SBC-03	ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO IN BIBLIOTECA	5	Completo	
QPR-SBC-04	ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE E DOCUMENTARIE	5	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SBC-03 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO IN BIBLIOTECA EQF-5	Versione 1 17/03/2016
	Sulla base della tipologia di servizi richiesti (diretto o remoto), il soggetto è in grado di organizzare l'intermediazione con il pubblico, organizzando l'accesso alle risorse informative della biblioteca e il servizio di prestito.	Format_4D_2x

1 - INFORMAZIONI GENERALI E ACCOGLIENZA

1.3 - ORGANIZZAZIONE DELL'ACCESSO ALLE RISORSE INFORMATIVE

Pianificare il tipo assistenza da fornire (consulenza diretta, digitale sincrona o asincrona, di orientamento e istruzione ad utente autonomo).

1.2 - ASCOLTO E ANALISI DEI BISOGNI INFORMATIVI

Individuare, dopo la fase di ascolto dell'utente del servizio, i bisogni informativi e di documentazione, in base alle caratteristiche e obiettivi della ricerca.

1.1 - ACCOGLIENZA E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Gestire l'accesso del pubblico, illustrando le modalità di fruizione del servizio di consultazione e prestito, secondo quanto previsto dalla Carta Qualità Biblioteche.

2 – SERVIZIO DI REFERENCE E ISTRUZIONE UTENTI

2.4 - SERVIZI DI REFERENCE ON LINE

Gestire la consulenza bibliografica via web per fornire agli utenti indicazioni per effettuare una ricerca bibliografica, istruirli all'uso delle risorse informatiche e agli strumenti di ricerca (VRD).

2.3 - RECUPERO E TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Effettuare il recupero delle informazioni da trasferire per comunicare all'utente l'esito della ricerca, attivandone una nuova in caso di risposta non soddisfacente.

2.2 - CONSULENZA E RICERCA SULLE RISORSE DELLA BIBLIOTECA

Effettuare la ricerca sulle risorse della biblioteca, attraverso la consultazione di cataloghi cartacei o digitali, anche con tecniche di indicizzazione (es. CDD, CDU).

2.1 - CONSULENZA E SELEZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE

Eseguire la selezione delle risorse disponibili/ necessarie per effettuare la ricerca, eventualmente formando l'utente ad operare in autonomia.

3 - MOVIMENTAZIONE E PRESTITO

3.3 - PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY

Applicare procedure per richiedere e consegnare documenti non posseduti dalla biblioteca a utenti in sede o remoti, ovvero trasferire i propri ad altre biblioteche.

3.2 - PROTOCOLLI DI MOVIMENTAZIONE E ACCESSO AL PRESTITO

Eseguire le procedure e i protocolli per l'acquisizione, movimentazione delle risorse informative e documentarie e la gestione del prestito agli utenti.

3.1 - CONTROLLO DELLE RISORSE INFORMATIVE-DOCUMENTARIE

Consultare i cataloghi cartacei e informatizzati (OPAC) per verificare la presenza delle risorse informative e documentarie oggetto del prestito.

4 - SERVIZI CORRELATI

4.3 - CREAZIONE STRUMENTI INFORMATIVI E DI RICERCA

Realizzare database analitici per l'effettuazione e memorizzazione di ricerche tematiche o comunque complesse.

4.2 - SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLA COLLEZIONE DI REFERENCE

Eseguire l'adeguamento del processo catalografico agli strumenti informatici a disposizione, nonché agli standard e alle norme nazionali e internazionali.

4.1 - STRUMENTI PER L'USO DELLA BIBLIOTECA

Realizzare strumenti didattici e materiali per promuovere la conoscenza dei servizi bibliotecari e il loro utilizzo (es. guida all'uso della biblioteca, video-tutorial).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SBC-04 ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE E DOCUMENTARIE EQF-5	Versione 1 17/03/2016
	Sulla base della tipologia di collezione documentaria, il soggetto è in grado di organizzare l'inventariazione del patrimonio, la sua catalogazione e collocazione in biblioteca, gestendo anche il servizio di digitalizzazione dei documenti.	Format_4D

1 - ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE

1.4 - INCREMENTO DELLE RACCOLTE
Collaborare con i diversi operatori per incrementare e gestire le raccolte informative e documentarie, individuando i criteri di selezione e gli ambiti da implementare (Carta delle Collezioni).

1.3 - CONTRASSEGNO E TIMBRATURA
Effettuare l'assegnazione del contrassegno e timbratura sul documento acquisito, a indicare la proprietà del volume.

1.2 - ASSEGNAZIONE AL PATRIMONIO
Effettuare l'assegnazione del numero inventariale del registro cronologico di entrata al documento acquisito, registrando anche il valore economico-patrimoniale.

1.1 - ACQUISIZIONE DELLA RISORSA
Gestire l'acquisizione (es. per acquisto, dono, diritto di stampa) del documento da parte della biblioteca, secondo i principi biblioteconomici e gli standard nazionali e internazionali.

2 – CATALOGAZIONE

2.4 - MANUTENZIONE CATALOGHI
Realizzare l'aggiornamento dei cataloghi, in funzione dell'adeguamento a nuovi standard e normative catalografiche, sotto il coordinamento dell'ICCU (Istituto Centrale per il Catalogo Unico).

2.3 - INFORMATIZZAZIONE CATALOGHI
Realizzare e gestire database e cataloghi informatizzati, per mappare le collezioni e facilitare la ricerca dei documenti, seguendo il protocollo SBN/MARC.

2.2 - INDICIZZAZIONE DELLE RISORSE
Effettuare l'indicizzazione semantica delle risorse, per facilitarne la ricerca e l'accesso, attraverso procedure di soggettazione e classificazione.

2.1 - CATALOGAZIONE
Catalogare le risorse, secondo gli standard (ISBD-RICA/REICAT), registrando i dati principali nella scheda bibliografica.

3 - COLLOCAZIONE IN BIBLIOTECA

3.4 - CONTROLLO TOPOGRAFICO
Effettuare il riscontro tra cataloghi e presenza fisica sugli scaffali, approntando procedure e tecnologie per migliorare l'accessibilità e fruizione delle risorse, riducendo smarrimenti e furti.

3.3 - COLLOCAZIONE
Effettuare la collocazione del documento nello spazio fisico ad esso assegnato, secondo il modello di segnatura adottato e l'organizzazione delle raccolte (magazzino o scaffale aperto).

3.2 - SEGNATURA E ORDINAMENTO
Riportare la segnatura sul documento informativo (es. libro contrassegnato sul dorso/all'interno), mediante una sigla che ne indichi la posizione, utilizzando le convenzioni archivistiche standard.

3.1 - TRATTAMENTO FISICO
Individuare spazi fisici adeguati per la collocazione del patrimonio, nel rispetto della corretta conservazione dei documenti sui differenti supporti e della normativa tecnica vigente.

4 - BIBLIOTECA VIRTUALE

4.2 - NUOVA COLLEZIONE DIGITALE
Eseguire la digitalizzazione delle risorse analogiche (libri, riviste, ecc.), arricchendo la collezione con risorse audio-video, destinate a conservazione di lungo periodo e consultazione remota.

4.1 - RIPRODUZIONE DELLE RISORSE
Realizzare la riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia, scannerizzazione, hardcopy) per gli utenti della biblioteca nel rispetto della normativa vigente.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SDC-01

ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.1.2.1.0	Commessi delle vendite all'ingrosso
5.1.2.2.0	Commessi delle vendite al minuto
5.1.2.5.2	Venditori a distanza
5.1.3.3.0	Vetrinisti e professioni assimilate

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

47.11.10	Ipermercati
47.11.20	Supermercati
47.11.30	Discount di alimentari
47.19.10	Grandi magazzini
47.19.20	Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici
47.19.90	Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
47.52.10	Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro piano e materiale elettrico e termoidraulico
47.64.10	Commercio al dettaglio di articoli sportivi, biciclette e articoli per il tempo libero
47.65.00	Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli (inclusi quelli elettronici)
47.75.10	Commercio al dettaglio di articoli di profumeria, prodotti per toletta e per l'igiene personale
47.78.99	Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca
47.91.10	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE è in grado di progettare, allestire e riordinare gli spazi espositivi, gestire la merce (eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce), gestire gli acquisti (pianificare l'assortimento e i flussi della merce, gestire gli ordini ed i rapporti con i fornitori), assistere il cliente (gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto) e gestire incassi e pagamenti e relativa documentazione.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Parziale
QPR-SDC-02	GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA	3	Completo
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Parziale
QPR-SDC-04	ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	3	Completo
QPR-SDC-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA	3	Parziale
QPR-SDC-06	ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO	4	Parziale
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	4	Parziale
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Parziale
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONI DEGLI ACQUISTI		
Codice: **QPR-SDC-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
In base alla pianificazione degli acquisti e alla gestione delle scorte, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell'evasione degli ordini.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Strumenti per il monitoraggio delle giacenze • Tecniche di programmazione degli ordini • Procedure aziendali per la gestione degli acquisti • Criteri di selezione dei fornitori • Elementi di comunicazione efficace • Tecniche di negoziazione • Normativa su contratti di compravendita • Tipologia di contratti di fornitura • Tipologie di non conformità e resi • Elementi di normativa fiscale e tributaria • Cenni sulla determinazione del prezzo di acquisto • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l'ordine • Verificare l'iter dell'ordine • Monitorare la rotazione delle scorte • Impostare gli ordini • Collaborare alla trattativa con i fornitori • Stipulare un contratto di fornitura • Realizzare reclami sulla merce non conforme • Gestire resi di merci • Gestire l'archiviazione della documentazione di acquisto • Operare in sicurezza	

GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: **QPR-SDC-02**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Caratteristiche merceologiche dei prodotti (es. densità/peso, deperibilità, ingombro, packaging, modalità di conservazione, obsolescenza, valore) • Classificazione ed etichettatura delle merci • Tipologie e caratteristiche degli imballi • Tipologie degli strumenti/attrezzature utilizzate nella manipolazione/movimentazione delle referenze/merci • Strumenti e modalità di pezzatura e codifica • Tecnologie digitali a supporto della gestione della merce • Tecniche di controllo della merce in arrivo • Tecniche di conservazione degli alimenti (HACCP) • Tecniche di picking • Tecniche di confezionamento e packaging • Normativa su custodia e sicurezza dei beni • Tecniche per la realizzazione dell'inventario • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Eseguire modalità di controllo conformità della merce in arrivo • Eseguire modalità di registrazione entrata/uscita merci • Individuare strumenti e attrezzature per le diverse fasi di gestione della merce nel punto vendita • Utilizzare strumenti manuali per la movimentazione della merce • Applicare criteri di codifica dei prodotti • Disporre la merce negli appositi spazi adibiti allo stoccaggio • Applicare le procedure HACCP per la conservazione della merce alimentare • Applicare tecniche di sanificazione delle attrezzature e dei banchi espositivi nell'area Food-Freschi • Realizzare inventari delle merci in magazzino • Applicare tecniche di picking per il recupero delle merce in magazzino • Realizzare confezioni ed imballaggi adatti alla merce • Operare in sicurezza

PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI		
Codice: **QPR-SDC-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base ai dati di vendita e alla rotazione delle scorte, collaborare alla strategia promozionale aziendale, tenendo conto delle variabili in gioco (es. stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento) e della normativa vigente.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di marketing mix • Principi di marketing operativo • Principi di comunicazione aziendale e promozionale • Tecniche promozionali • Variabili che determinano la strategia promozionale • Elementi di matematica commerciale • Elementi di analisi del mercato • Elementi di psicologia della decisione • Normative sulle vendite promozionali • Elementi di Customer Relationship Management • Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni • Principi di customer care • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto/servizio • Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto • Applicare tecniche di analisi dei costi e delle vendite • Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali • Monitorare le tendenza di consumo • Definire gli obiettivi delle promozioni • Elaborare il budget delle promozioni • Individuare strumenti di comunicazione • Attuare un piano di comunicazione aziendale • Realizzare e diffondere messaggi promozionali • Analizzare i dati di customer satisfaction • Operare in sicurezza

ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: **QPR-SDC-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle specifiche assegnate realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Cenni sulla gestione dei tempi di lavoro • Elementi di psicologia di vendita e della comunicazione • Elementi di visual merchandising • Cenni sui software per la progettazione di lineari e display • Tipologie di layout espositivi • Criteri e tecniche di esposizione di prodotti • Tecniche di prezzatura dei prodotti • Tecniche di pricing • Modalità di funzionamento di attrezzature e materiali utilizzati nell'allestimento del lineare di vendita • Tecniche di composizione dell'assortimento • Protocolli HACCP, catena del caldo e del freddo • Cenni di teoria del colore e di illuminotecnica • Tecniche promozionali • Normative sulle vendite promozionali • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Prelevare la merce dal magazzino • Esporre cartellini dei prezzi e materiale pubblicitario • Prezzare la merce • Applicare dispositivi antitaccheggio • Predisporre le attrezzature espositive e scenografiche negli spazi interni • Dislocare le diverse referenze sul lineare di vendita • Applicare tecniche di esposizione delle referenze tenendo conto dei livelli di presentazione • Gestire la posizione e la quantità esposta di ciascuna referenza • Mantenere in ordine e efficienza la merce esposta • Applicare le procedure HACCP • Applicare i criteri espositivi definiti sulle merci esposte in vetrina • Gestire una vetrina • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Operare in sicurezza

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA		
Codice: **QPR-SDC-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della tipologia di prodotti/servizi e del canale di vendita prescelto, realizzare servizi di vendita a distanza, tenendo conto dei vincoli procedurali e delle normative vigenti rilevanti.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Cenni sulla gestione dei tempi di lavoro • Classificazioni di prodotti e servizi in vendita • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Tipologie di spedizione • Tipologie di ritiro e consegne • Tipologie di pagamento e incassi a distanza • Tecniche di comunicazione persuasiva • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di telemarketing • Tecniche di utilizzo di siti web e strumenti social aziendali • Vendita tramite messaggi di testo o via web • Tipologie di e-commerce • Normativa sulle vendite a distanza • Cenni di normativa fiscale e valutaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per la vendita telefonica • Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita online • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi su sito web e strumenti social aziendali • Gestire e monitorare l'iter di consegna dell'ordine • Gestire a distanza l'eventuale reso • Aggiornare la disponibilità dei prodotti nel sito • Gestire in maniera efficace i contatti con la clientela • Verificare i pagamenti ricevuti delle vendite a distanza • Attenersi alle normative nazionali, europee ed internazionali sulle vendite a distanza • Operare in sicurezza

ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO

Codice: **QPR-SDC-06** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base al contesto di inserimento (dettaglio o ingrosso) gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nell'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di vendita e fidelizzazione • Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di storia della moda e principali griffe di riferimento • Cenni storico-culturali-geografici e caratteristiche dei prodotti made in Italy • Cenni di analisi della segmentazione della clientela • Cenni su tipologie e analisi dei dati di vendita • Protocolli aziendali di vendita • Modalità di consultazione di cataloghi e manuali tecnici • Tipologie di preventivi • Tipologie di garanzie • Normative sulla compravendita, sul diritto di recesso e sulla tutela del consumatore • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche di primo approccio con il cliente • Gestire una trattativa di vendita • Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti • Eseguire le operazioni necessarie all'adattamento del prodotto alle esigenze del cliente • Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita • Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e a criteri quali tendenze e moda • Formulare offerte e/o preventivi • Stipulare un contratto di compravendita • Proporre acquisti supplementari e complementari • Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente • Applicare tecniche di cross selling • Verificare la propria modalità di gestione della trattativa di vendita assistita • Leggere le schede tecniche dei prodotti • Operare in sicurezza

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI		
Codice: **QPR-SDC-07**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell'evasione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Tecniche di verifica e controllo sulla conformità dei prodotti • Tipologie di garanzie • Tipologie di reclamo • Tecniche di fidelizzazione • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Protocolli aziendali per la gestione dei reclami • Modalità operative adottate per restituire e cambiare la merce • Cenni di problem solving • Normative sul diritto di recesso • Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Accogliere le lamentele dei clienti e i motivi del reclamo • Riconoscere il tipo di reclamo • Gestire difetti di non conformità • Gestire le garanzie e il diritto di recesso • Applicare i protocolli aziendali previsti per la soluzione dei reclami • Applicare procedure per resi e sostituzioni • Rilevare il grado di soddisfazione del cliente • Gestire le pratiche di reclamo • Mantenere il rapporto con il cliente e seguire l'iter del caso • Operare in sicurezza

GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO		
Codice: **QPR-SDC-08**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del registratore di cassa e/o software e della documentazione a disposizione, gestire le operazioni di incasso, tenendo conto dei diversi tipi e forme di pagamento accettati e delle funzioni del registratore e/o software utilizzato.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Elementi di normativa fiscale e tributaria • Operazioni di apertura e chiusura cassa • Procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti • Tecniche di conta veloce • Tecniche di posa e conta • Funzionamento del registratore di cassa e dei strumenti collegati • Procedure di approntamento degli strumenti • Cenni sulla determinazione del prezzo di acquisto • Tipologie dei vari sistemi di pagamento • Tipologie di finanziamenti • Elementi di normativa sul credito al consumo • Elementi di comunicazione efficace • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Utilizzare le funzioni del registratore di cassa in rapporto alle diverse modalità di pagamento • Applicare tecniche di pesatura e conta dei prodotti • Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre • Individuare eventuali promozioni e sconti • Effettuare le procedure di apertura e chiusa di cassa • Ricevere pagamenti in contanti • Ricevere pagamenti non in contanti • Presentare servizi di finanziamento • Applicare le procedure amministrativo-fiscali in uso per le diverse modalità di pagamento • Operare in sicurezza

GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		
Codice: **QPR-AMM-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di gestione dei documenti • Tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili • Elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti • Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione • Elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta • Normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro • Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori…) ed effettuare i controlli di conformità • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastrini contabili • Controllare gli aspetti fiscali e previdenziali • Inserire il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi • Verificare e registrare l'avvenuto pagamento/incasso • Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) • Operare secondo le norme di sicurezza

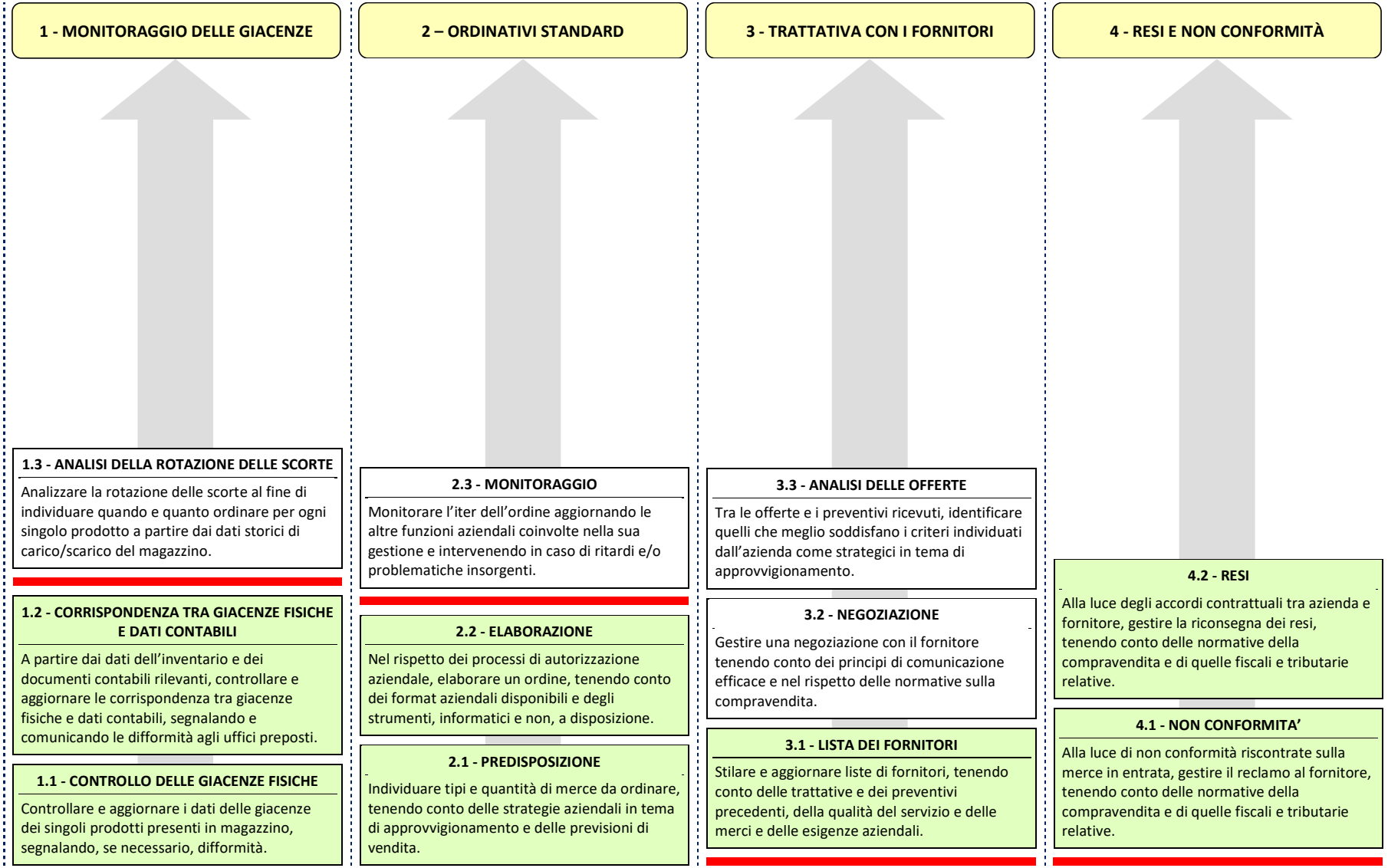
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE

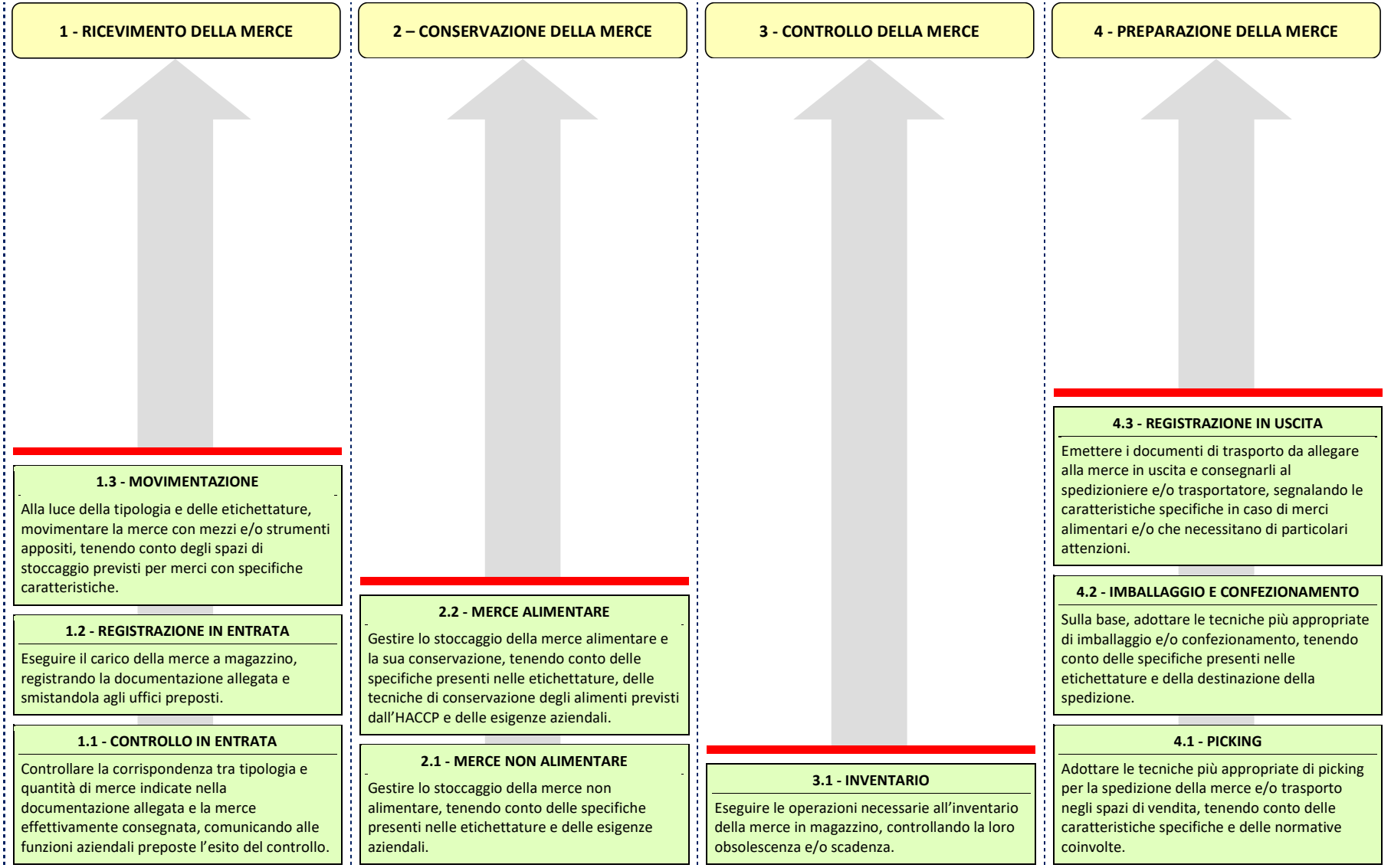
Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Parziale	
QPR-SDC-02	GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA	3	Completo	
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Parziale	
QPR-SDC-04	ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	3	Completo	
QPR-SDC-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA	3	Parziale	
QPR-SDC-06	ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO	4	Parziale	
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	4	Parziale	
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Parziale	
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alla pianificazione degli acquisti e alla gestione delle scorte, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell'evasione degli ordini.			Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-02 GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche.	Versione 5 15/01/2020 Format_4D



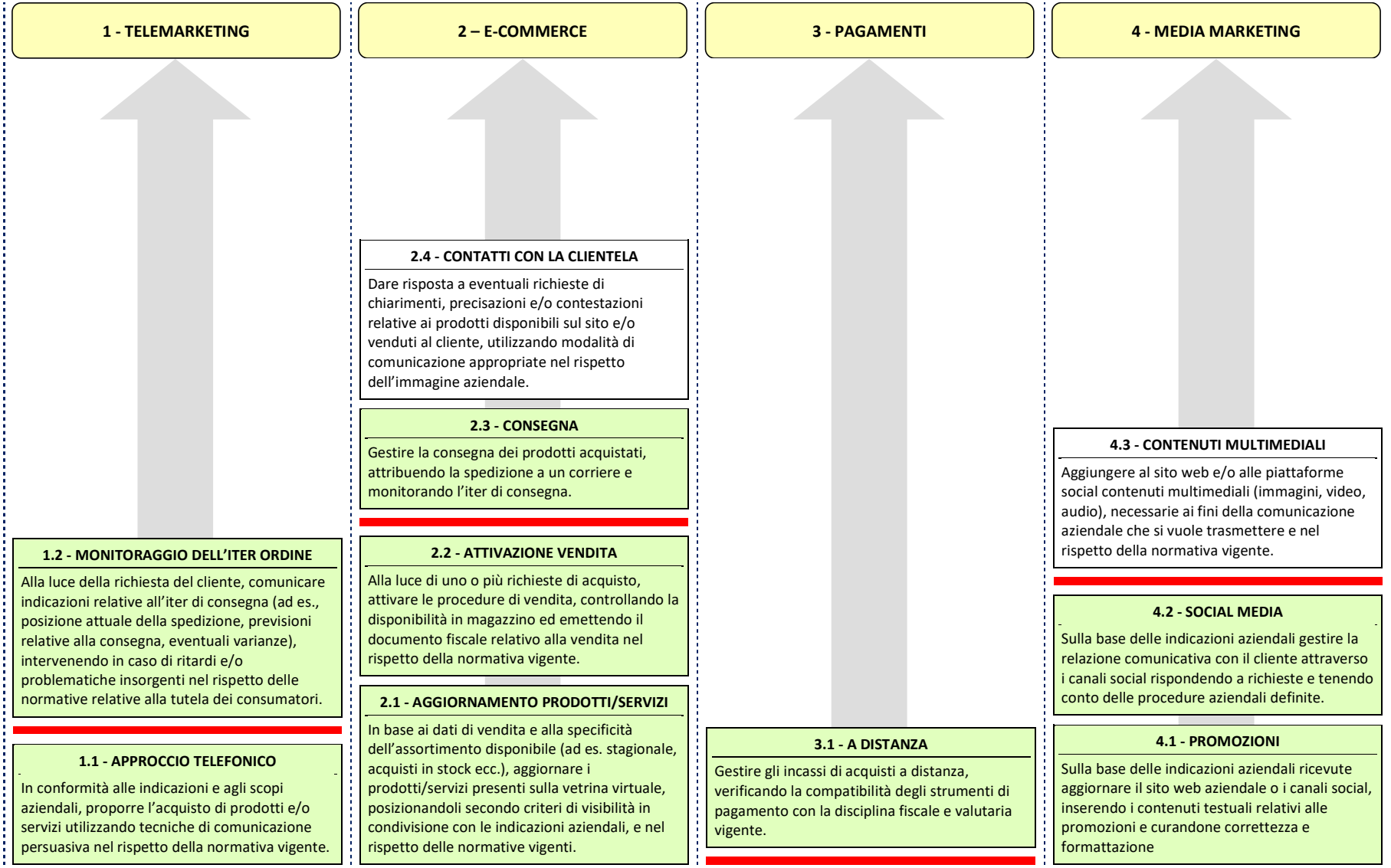
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-03 PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI EQF-4 In base ai dati di vendita e alla rotazione delle scorte, collaborare alla strategia promozionale aziendale, tenendo conto delle variabili in gioco (es. stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento) e della normativa vigente.	Versione 2 15/01/2020 Format_3D

1 - DEFINIZIONE OBIETTIVI	2 – STRATEGIE PROMOZIONALI	3 - CANALI DI COMUNICAZIONE
1.3 - DEFINIZIONE BUDGET DELLE SPESE Elaborare il budget delle spese da destinare all'applicazione delle strategie promozionali elaborate, curandone l'articolazione rispetto ai principali centri di costo aziendali.	**2.3 - DEFINIZIONE INDICATORI DI RISULTATO** Definire degli indicatori di risultato per la misurazione della reale ricaduta applicativa delle strategie promozionali elaborate, definendo per ogni indicatore modalità di rilevazione e valori soglia attesi.	
1.2 - IDENTIFICAZIONE CLIENTELA TARGET Sulla base dell'analisi statistica della clientela di un certo punto vendita o catena di punti vendita, identificare la clientela target a cui si intende offrire particolari vantaggi e/o sconti, tenendo conto della normativa vigente in materia.	**2.2 - DEFINIZIONE STRATEGIA PROMOZIONALE** Sulla base dei prodotti individuati e dai dati storici di vendita di quei prodotti, individuare le strategie promozionali più appropriate, tenendo conto delle normative sulle promozioni dei prodotti.	**3.2 - ELABORAZIONE COMUNICAZIONE** Sulla base del prodotto da promuovere e del tipo di clientela alla quale indirizzare la promozione, pianificare la cartellonistica, i flyer e le affissioni nel punto vendita, tenendo conto degli obiettivi della promozione.
1.1 - IDENTIFICAZIONE PRODOTTO Individuare il/i prodotto/i da mettere in promozione, tenendo conto dei dati storici di vendita disponibili e del posizionamento del punto vendita.	**2.1 - COMPARAZIONE STRATEGIE PROMOZIONALI** Sulla base del target individuato, identificare la strategia promozionale a cui si intende offrire particolari vantaggi e/o sconti, tenendo conto della normativa vigente in materia.	**3.1 - INDIVIDUAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE** Sulla base dei prodotti o dei servizi da promuovere, individuare i canali di comunicazione più idonei coerentemente con le traiettorie di indirizzo impartite dall'azienda di appartenenza.

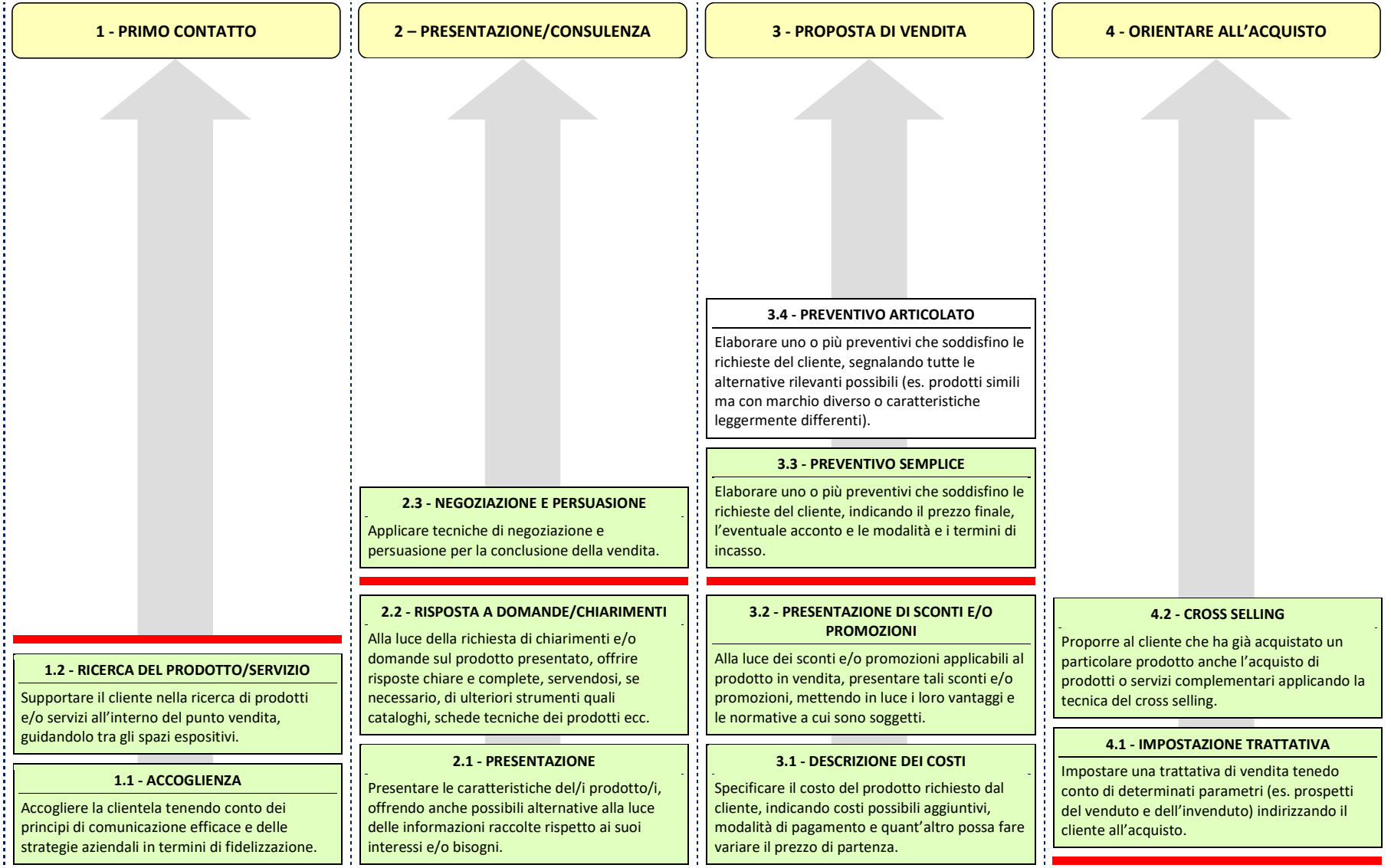
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-04 ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA EQF-3 Sulla base delle specifiche assegnate realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.	Versione 5 15/01/2020 Format_4D

1 - LINEARE DI VENDITA	2 – SPAZI ESPOSITIVI	3 - VETRINE	4 - SPAZI VIRTUALI
	2.4 - EFFICACIA DEGLI SPAZI PROMOZIONALI Valutare l'efficacia degli spazi allestiti all'interno del punto vendita rispetto agli obiettivi aziendali.	**3.4 - EFFICACIA DELL'ALLESTIMENTO** Valutare l'efficacia dell'allestimento della vetrina rispetto ai principi di visual merchandising e agli obiettivi aziendali.	
1.3 - COMPOSIZIONE LINEARE Comporre il lineare di vendita secondo il layout previsto, rispettando le gerarchie dei livelli in termini di larghezza e lunghezza della struttura espositiva.	**2.3 - ALLESTIMENTO SPAZI PROMOZIONALI** Allestire uno spazio promozionale, tenendo conto degli strumenti e/o attrezzature a disposizione e del suo posizionamento all'interno del punto vendita.	**3.3 - ALLESTIMENTO DI UNA VETRINA** Nel rispetto delle indicazioni ricevute e utilizzando il materiale a disposizione, allestire gli spazi della vetrina tenendo conto dei principi generali di visual merchandising.	
1.2 - RIORDINO Riordinare i prodotti in esposizione secondo il layout previsto, integrando, se necessario, le quantità di prodotto nel lineare.	**2.2 - PREDISPOSIZIONE DEGLI SPAZI ESPOSITIVI** Predisporre e mantenere in ordine le diverse zone espositive del punto vendita, tenendo conto delle caratteristiche di ciascuna e, per i prodotti alimentari attenersi alle norme HACCP.	**3.2 - VESTIZIONE DI UN MANICHINO** Nel rispetto dell'allestimento preesistente, vestire un manichino e/o addobbare una struttura tenendo conto delle regole e dei criteri per una corretta esposizione.	**4.2 - DISPLAY** Nel rispetto delle indicazioni fornite dai dati di rotazione e valutando eventuali esigenze espresse dai fornitori, progettare a video un display di vendita.
1.1 - PREZZATURA E ANTITACCHEGGIO Prezzare e, nel caso, applicare l'antitaccheggio ai prodotti in esposizione, controllando la correttezza della procedura.	**2.1 - CARTELLONISTICA** Affiggere cartellonistica di vario genere e dimensione, rispettando i diversi obiettivi di utilizzo (ad es., scopi informativi, promozionali, attrattivi ecc.)	**3.1 - ESPOSIZIONE DI UN PRODOTTO** Nel rispetto dell'allestimento preesistente, posizionare nello spazio della vetrina un prodotto tenendo conto delle regole e dei criteri per una corretta esposizione.	**4.1 - LAYOUT** Nel rispetto di una superficie commerciale data, progettare a video i relativi layout delle attrezzature e merceologico.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-05 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA EQF-3 Sulla base della tipologia di prodotti/servizi e del canale di vendita prescelto, realizzare servizi di vendita a distanza, tenendo conto dei vincoli procedurali e delle normative vigenti rilevanti.	Versione 4 15/01/2020 Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-06 ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO EQF-4	Versione 5 15/01/2020
	In base al contesto di inserimento (dettaglio o ingrosso) gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nell'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.	Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-07 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI EQF-4	Versione 3 15/01/2020
	Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell'evasione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione.	Format_3D

1 - ACCOGLIMENTO

1.2 - APERTURA PRATICA

Alla luce del tipo di garanzia del prodotto/servizio e della normativa applicabile al caso, aprire una pratica di reclamo, raccogliendo tutta la documentazione e i dati necessari a tale scopo.

1.1 - AMMISSIBILITA' DEL RECLAMO

Alla luce della documentazione presentata e del problema/difetto riscontrato sul prodotto/servizio, valutare l'ammissibilità della richiesta di reclamo, controllando il tipo di garanzia e la normativa che si applica ad esso.

2 – GESTIONE

2.2 - MONITORAGGIO DEL RECLAMO

Monitorare l'iter della pratica, aggiornando il cliente reclamante e intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti nel rispetto delle normative relative alla tutela dei consumatori.

2.1 - ATTIVAZIONE DELLE PROCEDURE

Contattare l'ufficio preposto per la gestione dei reclami, interno all'azienda o esterno ad essa, al fine di attivare le procedure di gestione del reclamo.

3 - CHIUSURA

3.3 - ATTIVAZIONE MIGLIORIE

In base alla risoluzione del reclamo, attivare in accordo con le funzioni preposte azioni di miglioramento nell'offerta di prodotti/servizi da parte dell'azienda (con riferimento a migliorie dei prodotti o ai processi collegati alla gestione del reclamo).

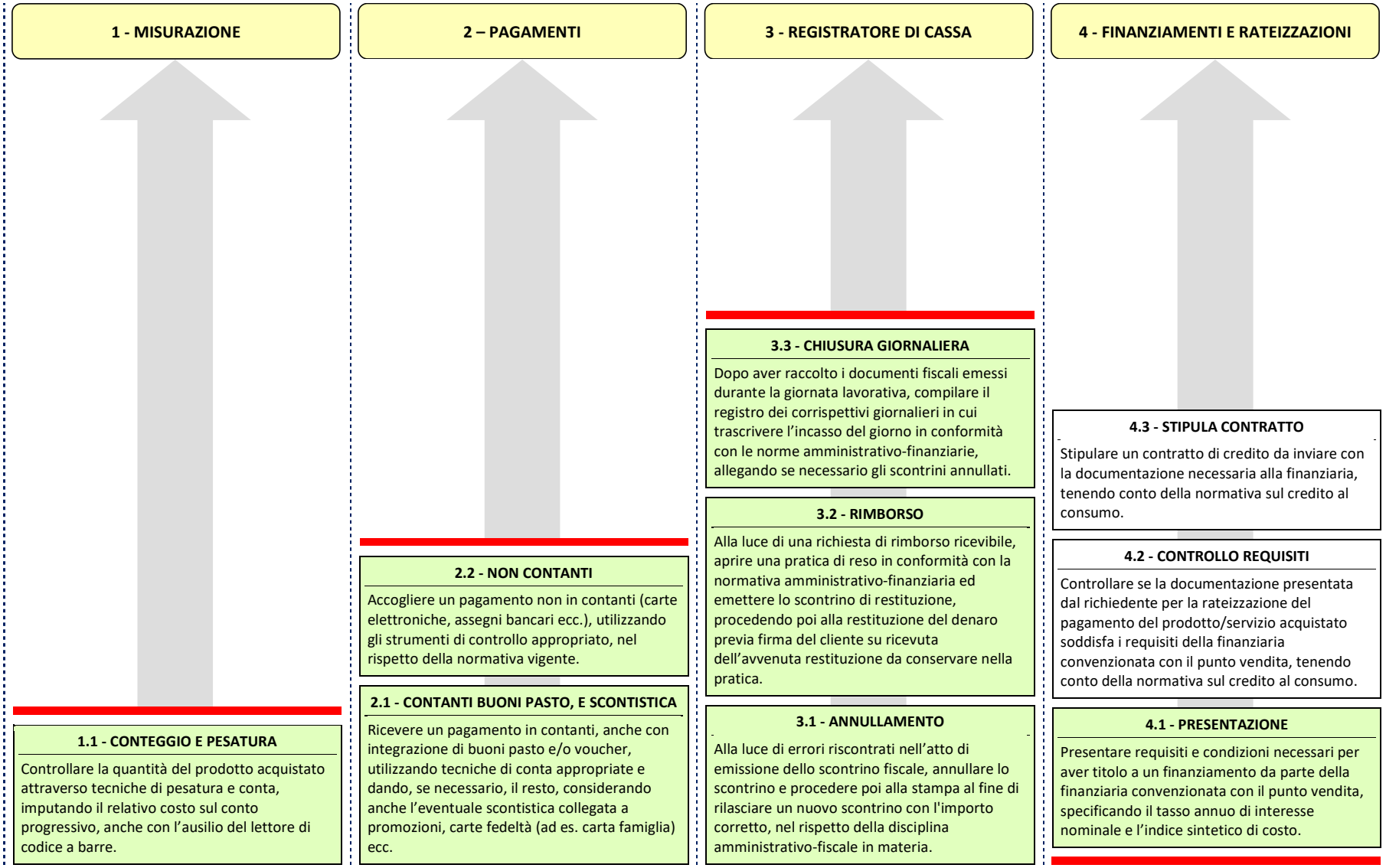
3.2 - CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Nel rispetto delle strategie aziendali in tema di fidelizzazione, mantenere il contatto con il cliente reclamante al fine di individuare il livello di soddisfazione rispetto alla gestione del reclamo.

3.1 - PRESENTAZIONE DELLA RISOLUZIONE

Gestire la comunicazione della soluzione della procedura di reclamo alla clientela, gestendo possibili obiezioni e/o conflitti nel rispetto delle normative relative alla tutela dei consumatori.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-08 GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO EQF-3	Versione 3 23/04/2015
	Sulla base del registratore di cassa e/o software e della documentazione a disposizione, gestire le operazioni di incasso, tenendo conto dei diversi tipi e forme di pagamento accettati e delle funzioni del registratore e/o software utilizzato.	Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.	Format_3D

1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

1.4 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ESTERO

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture e le bolle doganali ricevute da fornitori stranieri, attraverso l'utilizzo di apposito software e predisporre eventuali dichiarativi collegati (esempio: INTRA). Verificare

1.3 - CEDOLINI PERSONALE

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.

1.2 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ITALIA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture ricevute da fornitori italiani, attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.

1.1 - GIUSTIFICATIVI DI PRIMA NOTA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i documenti di prima nota (esempio: scheda carburanti, ricevute, ecc.), anche attraverso l'utilizzo di apposito software.

2 – EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

2.3 - ELABORAZIONE DI MODELLI F24 PER IL VERSAMENTO DI TRIBUTI, CONTRIBUTI E PREMI

Predisporre il modello F24 per il versamento di contributi e imposte, utilizzando i mastrini della contabilità per i controlli sugli importi da versare (esempio: acconti erario dipendenti, acconti erario professionisti, contributi INPS dipendenti, ...).

2.2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE

Emettere le fatture immediate o differite, o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA, registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture sia per clienti nazionali che esteri attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare, nelle operazioni di cassa, l'incasso dei documenti emessi, registrare il pagamento ed eventualmente sollecitare il pagamento.

2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI

Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.

3 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI CONTABILI

3.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, provvedendo eventualmente alla loro scansione, seguendo la normativa vigente e le disposizioni di organizzazione aziendale.

3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SDC-03

TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

46.49.90	Commercio all'ingrosso di vari prodotti di consumo non alimentare nca
47.11.10	Ipermercati
47.11.20	Supermercati
47.19.10	Grandi magazzini
47.78.99	Commercio al dettaglio di altri prodotti non alimentari nca

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE

Vendita assistita

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:
- Addetto alle vendite
- Addetto alle relazioni commerciali

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:
- Titolo di Istituto tecnico - settore Economico – indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing
- Titolo di Istituto tecnico - settore Economico – indirizzo Turismo
- Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi commerciali
- Titolo di Liceo classico
- Titolo di Liceo scientifico
- Titolo di Liceo delle scienze umane

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Completo
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Completo
QPR-SDC-04	ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	3	Parziale
QPR-SDC-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA	3	Parziale
QPR-SDC-06	ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO	4	Completo
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	4	Parziale
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Completo
QPR-SDC-11	ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE	4	Parziale
QPR-SDC-12	ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONI DEGLI ACQUISTI		
Codice: **QPR-SDC-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla pianificazione degli acquisti e alla gestione delle scorte, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell'evasione degli ordini.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Strumenti per il monitoraggio delle giacenze • Tecniche di programmazione degli ordini • Procedure aziendali per la gestione degli acquisti • Criteri di selezione dei fornitori • Elementi di comunicazione efficace • Tecniche di negoziazione • Normativa su contratti di compravendita • Tipologia di contratti di fornitura • Tipologie di non conformità e resi • Elementi di normativa fiscale e tributaria • Cenni sulla determinazione del prezzo di acquisto • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l'ordine • Verificare l'iter dell'ordine • Monitorare la rotazione delle scorte • Impostare gli ordini • Collaborare alla trattativa con i fornitori • Stipulare un contratto di fornitura • Realizzare reclami sulla merce non conforme • Gestire resi di merci • Gestire l'archiviazione della documentazione di acquisto • Operare in sicurezza

PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI		
Codice: **QPR-SDC-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base ai dati di vendita e alla rotazione delle scorte, collaborare alla strategia promozionale aziendale, tenendo conto delle variabili in gioco (es. stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento) e della normativa vigente.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di marketing mix • Principi di marketing operativo • Principi di comunicazione aziendale e promozionale • Tecniche promozionali • Variabili che determinano la strategia promozionale • Elementi di matematica commerciale • Elementi di analisi del mercato • Elementi di psicologia della decisione • Normative sulle vendite promozionali • Elementi di Customer Relationship Management • Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni • Principi di customer care • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto/servizio • Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto • Applicare tecniche di analisi dei costi e delle vendite • Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali • Monitorare le tendenza di consumo • Definire gli obiettivi delle promozioni • Elaborare il budget delle promozioni • Individuare strumenti di comunicazione • Attuare un piano di comunicazione aziendale • Realizzare e diffondere messaggi promozionali • Analizzare i dati di customer satisfaction • Operare in sicurezza

ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: **QPR-SDC-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle specifiche assegnate realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Cenni sulla gestione dei tempi di lavoro • Elementi di psicologia di vendita e della comunicazione • Elementi di visual merchandising • Cenni sui software per la progettazione di lineari e display • Tipologie di layout espositivi • Criteri e tecniche di esposizione di prodotti • Tecniche di prezzatura dei prodotti • Tecniche di pricing • Modalità di funzionamento di attrezzature e materiali utilizzati nell'allestimento del lineare di vendita • Tecniche di composizione dell'assortimento • Protocolli HACCP, catena del caldo e del freddo • Cenni di teoria del colore e di illuminotecnica • Tecniche promozionali • Normative sulle vendite promozionali • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Prelevare la merce dal magazzino • Esporre cartellini dei prezzi e materiale pubblicitario • Prezzare la merce • Applicare dispositivi antitaccheggio • Predisporre le attrezzature espositive e scenografiche negli spazi interni • Dislocare le diverse referenze sul lineare di vendita • Applicare tecniche di esposizione delle referenze tenendo conto dei livelli di presentazione • Gestire la posizione e la quantità esposta di ciascuna referenza • Mantenere in ordine e efficienza la merce esposta • Applicare le procedure HACCP • Applicare i criteri espositivi definiti sulle merci esposte in vetrina • Gestire una vetrina • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Operare in sicurezza

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA		
Codice: **QPR-SDC-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della tipologia di prodotti/servizi e del canale di vendita prescelto, realizzare servizi di vendita a distanza, tenendo conto dei vincoli procedurali e delle normative vigenti rilevanti.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Cenni sulla gestione dei tempi di lavoro • Classificazioni di prodotti e servizi in vendita • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Tipologie di spedizione • Tipologie di ritiro e consegne • Tipologie di pagamento e incassi a distanza • Tecniche di comunicazione persuasiva • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di telemarketing • Tecniche di utilizzo di siti web e strumenti social aziendali • Vendita tramite messaggi di testo o via web • Tipologie di e-commerce • Normativa sulle vendite a distanza • Cenni di normativa fiscale e valutaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per la vendita telefonica • Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita online • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi su sito web e strumenti social aziendali • Gestire e monitorare l'iter di consegna dell'ordine • Gestire a distanza l'eventuale reso • Aggiornare la disponibilità dei prodotti nel sito • Gestire in maniera efficace i contatti con la clientela • Verificare i pagamenti ricevuti delle vendite a distanza • Attenersi alle normative nazionali, europee ed internazionali sulle vendite a distanza • Operare in sicurezza

ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO		
Codice: **QPR-SDC-06**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base al contesto di inserimento (dettaglio o ingrosso) gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nell'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di vendita e fidelizzazione • Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di storia della moda e principali griffe di riferimento • Cenni storico-culturali-geografici e caratteristiche dei prodotti made in Italy • Cenni di analisi della segmentazione della clientela • Cenni su tipologie e analisi dei dati di vendita • Protocolli aziendali di vendita • Modalità di consultazione di cataloghi e manuali tecnici • Tipologie di preventivi • Tipologie di garanzie • Normative sulla compravendita, sul diritto di recesso e sulla tutela del consumatore • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche di primo approccio con il cliente • Gestire una trattativa di vendita • Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti • Eseguire le operazioni necessarie all'adattamento del prodotto alle esigenze del cliente • Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita • Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e a criteri quali tendenze e moda • Formulare offerte e/o preventivi • Stipulare un contratto di compravendita • Proporre acquisti supplementari e complementari • Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente • Applicare tecniche di cross selling • Verificare la propria modalità di gestione della trattativa di vendita assistita • Leggere le schede tecniche dei prodotti • Operare in sicurezza

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI		
Codice: **QPR-SDC-07**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell'evasione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Tecniche di verifica e controllo sulla conformità dei prodotti • Tipologie di garanzie • Tipologie di reclamo • Tecniche di fidelizzazione • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Protocolli aziendali per la gestione dei reclami • Modalità operative adottate per restituire e cambiare la merce • Cenni di problem solving • Normative sul diritto di recesso • Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Accogliere le lamentele dei clienti e i motivi del reclamo • Riconoscere il tipo di reclamo • Gestire difetti di non conformità • Gestire le garanzie e il diritto di recesso • Applicare i protocolli aziendali previsti per la soluzione dei reclami • Applicare procedure per resi e sostituzioni • Rilevare il grado di soddisfazione del cliente • Gestire le pratiche di reclamo • Mantenere il rapporto con il cliente e seguire l'iter del caso • Operare in sicurezza

GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO		
Codice: **QPR-SDC-08**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del registratore di cassa e/o software e della documentazione a disposizione, gestire le operazioni di incasso, tenendo conto dei diversi tipi e forme di pagamento accettati e delle funzioni del registratore e/o software utilizzato.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di assistenza al cliente • Elementi di normativa fiscale e tributaria • Operazioni di apertura e chiusura cassa • Procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti • Tecniche di conta veloce • Tecniche di posa e conta • Funzionamento del registratore di cassa e dei strumenti collegati • Procedure di approntamento degli strumenti • Cenni sulla determinazione del prezzo di acquisto • Tipologie dei vari sistemi di pagamento • Tipologie di finanziamenti • Elementi di normativa sul credito al consumo • Elementi di comunicazione efficace • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Utilizzare le funzioni del registratore di cassa in rapporto alle diverse modalità di pagamento • Applicare tecniche di pesatura e conta dei prodotti • Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre • Individuare eventuali promozioni e sconti • Effettuare le procedure di apertura e chiusa di cassa • Ricevere pagamenti in contanti • Ricevere pagamenti non in contanti • Presentare servizi di finanziamento • Applicare le procedure amministrativo-fiscali in uso per le diverse modalità di pagamento • Operare in sicurezza

ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE

Codice: **QPR-SDC-11** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni fornite dal responsabile, collaborare alla predisposizione del piano commerciale (gamme prodotti, prezzi, tipologie clienti per reparto) in raccordo con politiche di vendita, obiettivi economici aziendali e vincoli di mercato.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di marketing analitico ed operativo • Elementi di matematica commerciale • Elementi di budgeting • Tecniche di definizione prezzi • Principi di customer satisfaction • Principi di fidelizzazione del cliente • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di negoziazione e problem solving • Tecniche di pricing inerenti ad assortimenti continuativi e promozionali • Tipologie dei dati di vendita: scontrini medi, listini • Tecniche di analisi dei dati di vendita • Indicatori per la misurazione della Performance di un Punto Vendita • Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicate alle vendite • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche di analisi delle vendite • Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting • Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target • Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto • Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali • Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela • Individuare tipologie di referenze a completamento dell'assortimento esistente • Definire gamme di prodotti rapportate ai prezzi • Elaborare piani promozionali e definizione prezzi, sconti e aggiornamento della scala prezzi • Confrontarsi con i prezzi della concorrenza • Applicare tecniche di pricing • Applicate tecniche di monitoraggio e verifica dell'andamento vendite e dei dati di customer satisfaction • Operare in sicurezza

ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO

Codice: **QPR-SDC-12** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 30/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni fornite dal responsabile/titolare del punto vendita, collaborare alla gestione delle attività nel reparto/negozio (sviluppo strategia espositiva e gestione del personale) monitorando il servizio e approntando azioni correttive.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro • Tecniche di negoziazione, leadership e delega • Tecniche di coordinamento e gestione di team • Strumenti per la gestione organizzativa del reparto • Normative regolanti il rapporto di lavoro e le differenti tipologie contrattuali in uso nel commercio • Tipologie di layout e display espositivi • Elementi di visual merchandising • Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di teoria del colore e di illuminotecnica • Sistemi espositivi ordinari e straordinari • Strategie e tecniche per ottimizzare l'esposizione della merce • Sistema di qualità e principali modelli • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore del commercio	• Applicare tecniche di pianificazione delle attività • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Individuare le leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale • Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita e dispositivi • Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi • Verificare la disposizione e presentazione in funzione della tipologia di prodotto e degli obiettivi di vendita • Verificare la funzionalità e l'efficacia degli spazi di vendita • Sovrintendere alle attività del display nel reparto di riferimento, controllando il corretto posizionamento e allestimento delle merci negli scaffali • Applicare protocolli sistemi qualità aziendali • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Operare in sicurezza

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Completo	
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Completo	
QPR-SDC-04	ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	3	Parziale	
QPR-SDC-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA	3	Parziale	
QPR-SDC-06	ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO	4	Completo	
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	4	Parziale	
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Completo	
QPR-SDC-11	ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE	4	Parziale	
QPR-SDC-12	ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-01 GESTIONI DEGLI ACQUISTI EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alla pianificazione degli acquisti e alla gestione delle scorte, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell'evasione degli ordini.	Format_4D

1 - MONITORAGGIO DELLE GIACENZE

1.3 - ANALISI DELLA ROTAZIONE DELLE SCORTE

Analizzare la rotazione delle scorte al fine di individuare quando e quanto ordinare per ogni singolo prodotto a partire dai dati storici di carico/scarico del magazzino.

1.2 - CORRISPONDENZA TRA GIACENZE FISICHE E DATI CONTABILI

A partire dai dati dell'inventario e dei documenti contabili rilevanti, controllare e aggiornare le corrispondenza tra giacenze fisiche e dati contabili, segnalando e comunicando le difformità agli uffici preposti.

1.1 - CONTROLLO DELLE GIACENZE FISICHE

Controllare e aggiornare i dati delle giacenze dei singoli prodotti presenti in magazzino, segnalando, se necessario, difformità.

2 – ORDINATIVI STANDARD

2.3 - MONITORAGGIO

Monitorare l'iter dell'ordine aggiornando le altre funzioni aziendali coinvolte nella sua gestione e intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti.

2.2 - ELABORAZIONE

Nel rispetto dei processi di autorizzazione aziendale, elaborare un ordine, tenendo conto dei format aziendali disponibili e degli strumenti, informatici e non, a disposizione.

2.1 - PREDISPOSIZIONE

Individuare tipi e quantità di merce da ordinare, tenendo conto delle strategie aziendali in tema di approvvigionamento e delle previsioni di vendita.

3 - TRATTATIVA CON I FORNITORI

3.3 - ANALISI DELLE OFFERTE

Tra le offerte e i preventivi ricevuti, identificare quelli che meglio soddisfano i criteri individuati dall'azienda come strategici in tema di approvvigionamento.

3.2 - NEGOZIAZIONE

Gestire una negoziazione con il fornitore tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e nel rispetto delle normative sulla compravendita.

3.1 - LISTA DEI FORNITORI

Stilare e aggiornare liste di fornitori, tenendo conto delle trattative e dei preventivi precedenti, della qualità del servizio e delle merci e delle esigenze aziendali.

4 - RESI E NON CONFORMITÀ

4.2 - RESI

Alla luce degli accordi contrattuali tra azienda e fornitore, gestire la riconsegna dei resi, tenendo conto delle normative della compravendita e di quelle fiscali e tributarie relative.

4.1 - NON CONFORMITA'

Alla luce di non conformità riscontrate sulla merce in entrata, gestire il reclamo al fornitore, tenendo conto delle normative della compravendita e di quelle fiscali e tributarie relative.

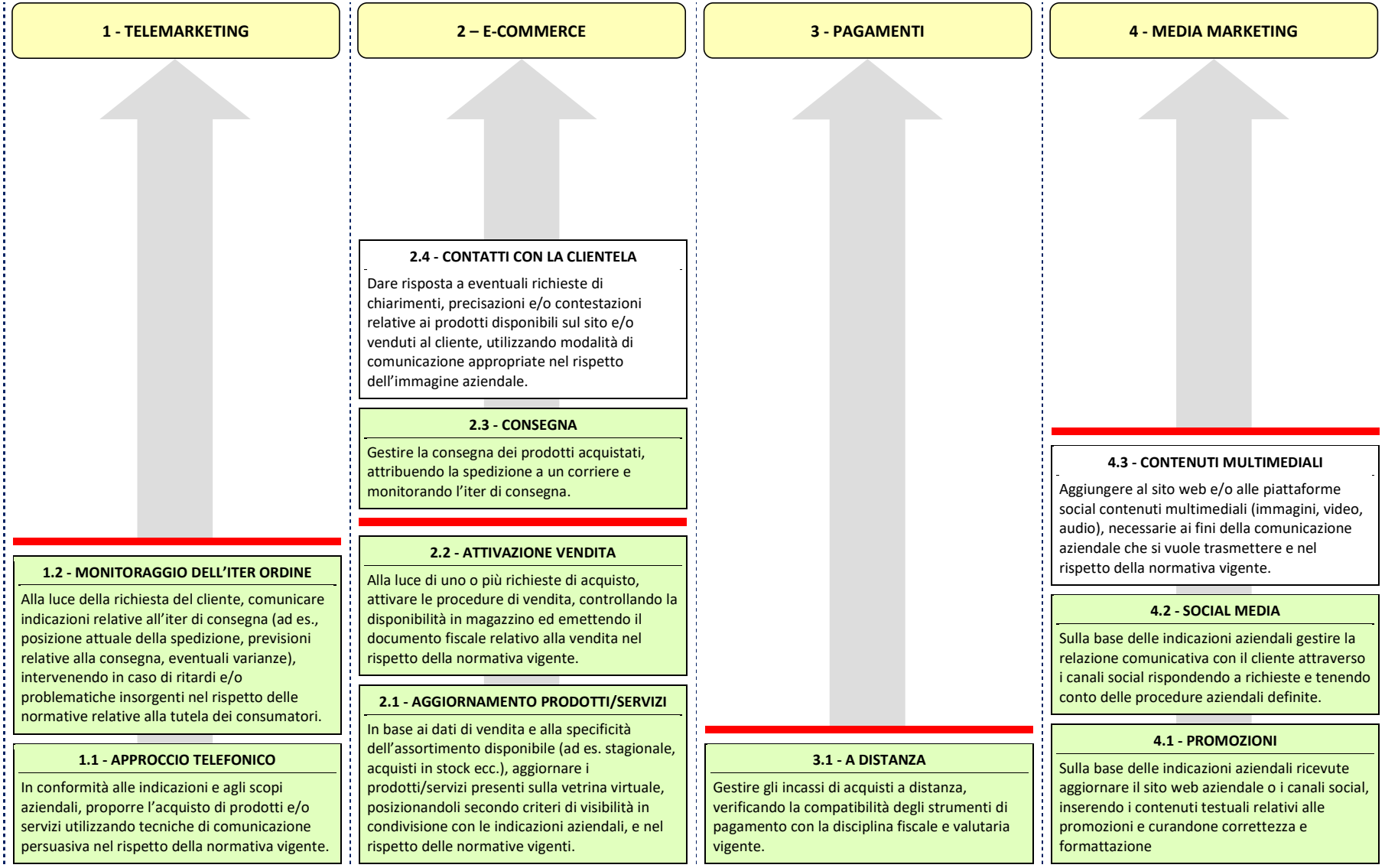
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	In base ai dati di vendita e alla rotazione delle scorte, collaborare alla strategia promozionale aziendale, tenendo conto delle variabili in gioco (es. stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento) e della normativa vigente.			Format_3D

1 - DEFINIZIONE OBIETTIVI	2 – STRATEGIE PROMOZIONALI	3 - CANALI DI COMUNICAZIONE
1.3 - DEFINIZIONE BUDGET DELLE SPESE Elaborare il budget delle spese da destinare all'applicazione delle strategie promozionali elaborate, curandone l'articolazione rispetto ai principali centri di costo aziendali.	**2.3 - DEFINIZIONE INDICATORI DI RISULTATO** Definire degli indicatori di risultato per la misurazione della reale ricaduta applicativa delle strategie promozionali elaborate, definendo per ogni indicatore modalità di rilevazione e valori soglia attesi.	
1.2 - IDENTIFICAZIONE CLIENTELA TARGET Sulla base dell'analisi statistica della clientela di un certo punto vendita o catena di punti vendita, identificare la clientela target a cui si intende offrire particolari vantaggi e/o sconti, tenendo conto della normativa vigente in materia.	**2.2 - DEFINIZIONE STRATEGIA PROMOZIONALE** Sulla base dei prodotti individuati e dai dati storici di vendita di quei prodotti, individuare le strategie promozionali più appropriate, tenendo conto delle normative sulle promozioni dei prodotti.	**3.2 - ELABORAZIONE COMUNICAZIONE** Sulla base del prodotto da promuovere e del tipo di clientela alla quale indirizzare la promozione, pianificare la cartellonistica, i flyer e le affissioni nel punto vendita, tenendo conto degli obiettivi della promozione.
1.1 - IDENTIFICAZIONE PRODOTTO Individuare il/i prodotto/i da mettere in promozione, tenendo conto dei dati storici di vendita disponibili e del posizionamento del punto vendita.	**2.1 - COMPARAZIONE STRATEGIE PROMOZIONALI** Sulla base del target individuato, identificare la strategia promozionale a cui si intende offrire particolari vantaggi e/o sconti, tenendo conto della normativa vigente in materia.	**3.1 - INDIVIDUAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE** Sulla base dei prodotti o dei servizi da promuovere, individuare i canali di comunicazione più idonei coerentemente con le traiettorie di indirizzo impartite dall'azienda di appartenenza.

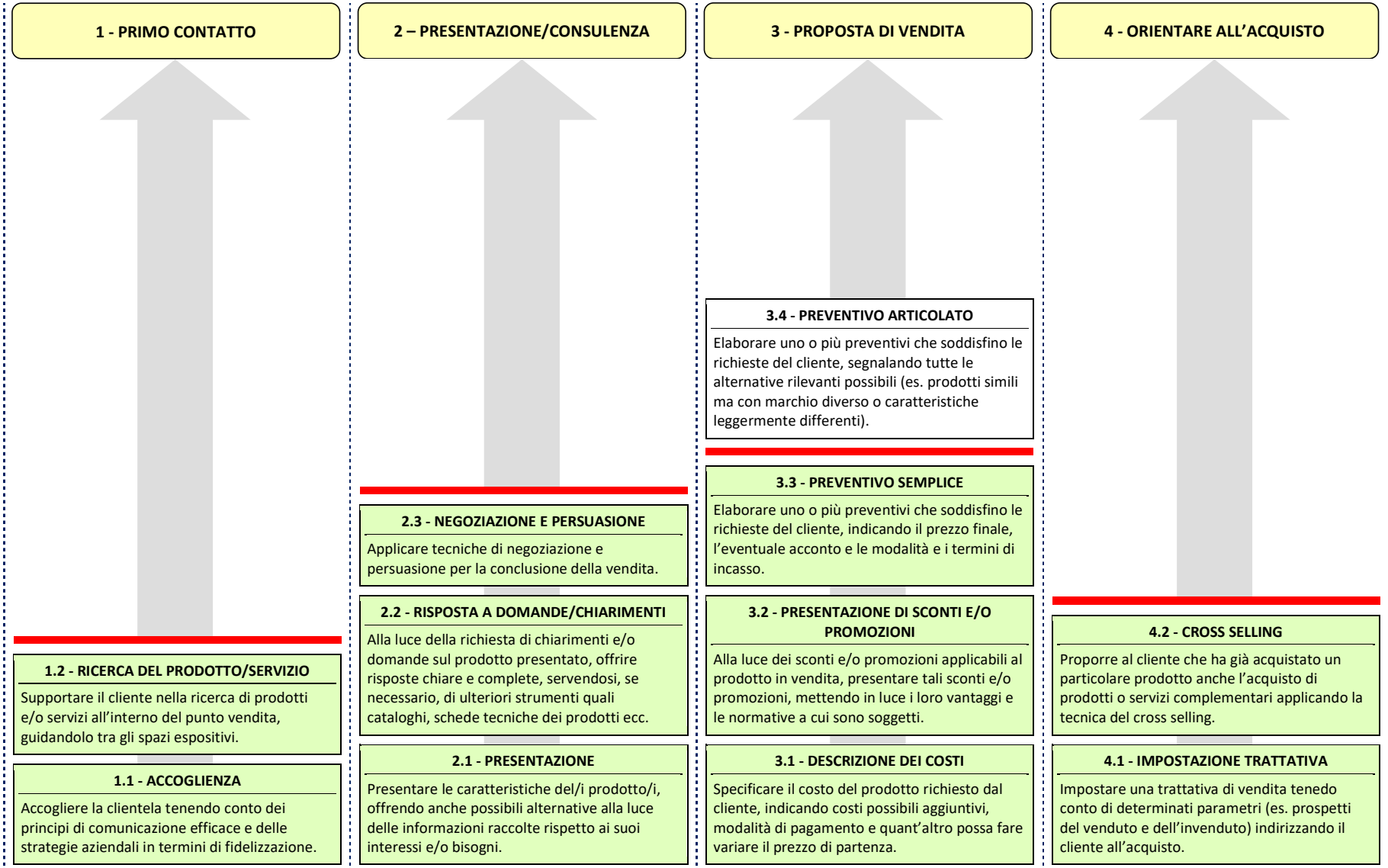
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-04 ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA EQF-3 Sulla base delle specifiche assegnate realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.	Versione 5 15/01/2020 Format_4D

1 - LINEARE DI VENDITA	2 – SPAZI ESPOSITIVI	3 - VETRINE	4 - SPAZI VIRTUALI
1.3 - COMPOSIZIONE LINEARE Comporre il lineare di vendita secondo il layout previsto, rispettando le gerarchie dei livelli in termini di larghezza e lunghezza della struttura espositiva.	**2.4 - EFFICACIA DEGLI SPAZI PROMOZIONALI** Valutare l'efficacia degli spazi allestiti all'interno del punto vendita rispetto agli obiettivi aziendali.	**3.4 - EFFICACIA DELL'ALLESTIMENTO** Valutare l'efficacia dell'allestimento della vetrina rispetto ai principi di visual merchandising e agli obiettivi aziendali.	**4.2 - DISPLAY** Nel rispetto delle indicazioni fornite dai dati di rotazione e valutando eventuali esigenze espresse dai fornitori, progettare a video un display di vendita.
1.2 - RIORDINO Riordinare i prodotti in esposizione secondo il layout previsto, integrando, se necessario, le quantità di prodotto nel lineare.	**2.3 - ALLESTIMENTO SPAZI PROMOZIONALI** Allestire uno spazio promozionale, tenendo conto degli strumenti e/o attrezzature a disposizione e del suo posizionamento all'interno del punto vendita.	**3.3 - ALLESTIMENTO DI UNA VETRINA** Nel rispetto delle indicazioni ricevute e utilizzando il materiale a disposizione, allestire gli spazi della vetrina tenendo conto dei principi generali di visual merchandising.	**4.1 - LAYOUT** Nel rispetto di una superficie commerciale data, progettare a video i relativi layout delle attrezzature e merceologico.
1.1 - PREZZATURA E ANTITACCHEGGIO Prezzare e, nel caso, applicare l'antitaccheggio ai prodotti in esposizione, controllando la correttezza della procedura.	**2.2 - PREDISPOSIZIONE DEGLI SPAZI ESPOSITIVI** Predisporre e mantenere in ordine le diverse zone espositive del punto vendita, tenendo conto delle caratteristiche di ciascuna e, per i prodotti alimentari attenersi alle norme HACCP.	**3.2 - VESTIZIONE DI UN MANICHINO** Nel rispetto dell'allestimento preesistente, vestire un manichino e/o addobbare una struttura tenendo conto delle regole e dei criteri per una corretta esposizione.	
	2.1 - CARTELLONISTICA Affiggere cartellonistica di vario genere e dimensione, rispettando i diversi obiettivi di utilizzo (ad es., scopi informativi, promozionali, attrattivi ecc.)	**3.1 - ESPOSIZIONE DI UN PRODOTTO** Nel rispetto dell'allestimento preesistente, posizionare nello spazio della vetrina un prodotto tenendo conto delle regole e dei criteri per una corretta esposizione.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-05 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA EQF-3 Sulla base della tipologia di prodotti/servizi e del canale di vendita prescelto, realizzare servizi di vendita a distanza, tenendo conto dei vincoli procedurali e delle normative vigenti rilevanti.	Versione 4 15/01/2020 Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-06 ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO EQF-4	Versione 5 15/01/2020
	In base al contesto di inserimento (dettaglio o ingrosso) gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nell'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.	Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-07 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI EQF-4	Versione 3 15/01/2020
	Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell'evasione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione.	Format_3D

1 - ACCOGLIMENTO

1.2 - APERTURA PRATICA

Alla luce del tipo di garanzia del prodotto/servizio e della normativa applicabile al caso, aprire una pratica di reclamo, raccogliendo tutta la documentazione e i dati necessari a tale scopo.

1.1 - AMMISSIBILITA' DEL RECLAMO

Alla luce della documentazione presentata e del problema/difetto riscontrato sul prodotto/servizio, valutare l'ammissibilità della richiesta di reclamo, controllando il tipo di garanzia e la normativa che si applica ad esso.

2 – GESTIONE

2.2 - MONITORAGGIO DEL RECLAMO

Monitorare l'iter della pratica, aggiornando il cliente reclamante e intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti nel rispetto delle normative relative alla tutela dei consumatori.

2.1 - ATTIVAZIONE DELLE PROCEDURE

Contattare l'ufficio preposto per la gestione dei reclami, interno all'azienda o esterno ad essa, al fine di attivare le procedure di gestione del reclamo.

3 - CHIUSURA

3.3 - ATTIVAZIONE MIGLIORIE

In base alla risoluzione del reclamo, attivare in accordo con le funzioni preposte azioni di miglioramento nell'offerta di prodotti/servizi da parte dell'azienda (con riferimento a migliorie dei prodotti o ai processi collegati alla gestione del reclamo).

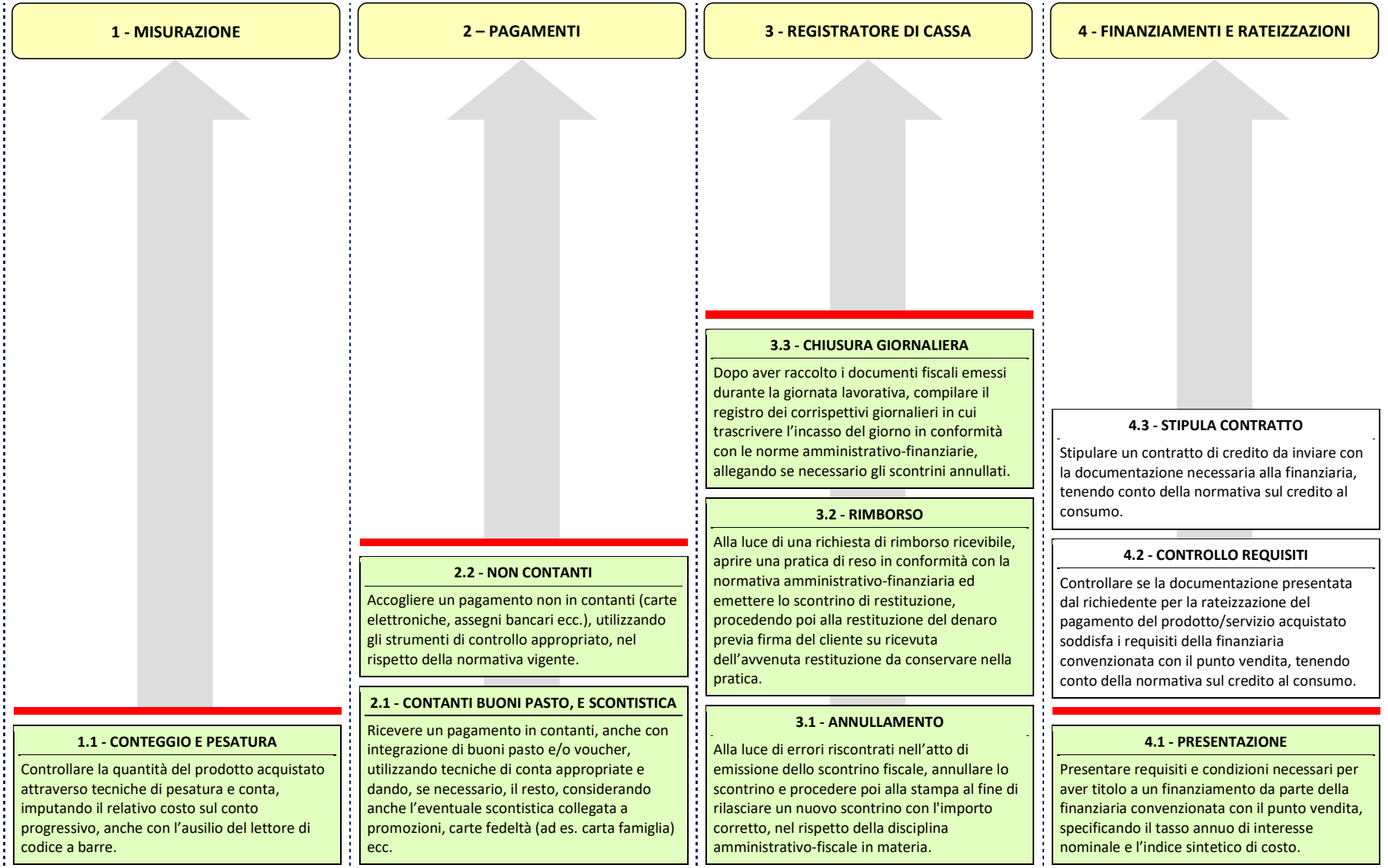
3.2 - CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Nel rispetto delle strategie aziendali in tema di fidelizzazione, mantenere il contatto con il cliente reclamante al fine di individuare il livello di soddisfazione rispetto alla gestione del reclamo.

3.1 - PRESENTAZIONE DELLA RISOLUZIONE

Gestire la comunicazione della soluzione della procedura di reclamo alla clientela, gestendo possibili obiezioni e/o conflitti nel rispetto delle normative relative alla tutela dei consumatori.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-08 GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO EQF-3	Versione 3 23/04/2015
	Sulla base del registratore di cassa e/o software e della documentazione a disposizione, gestire le operazioni di incasso, tenendo conto dei diversi tipi e forme di pagamento accettati e delle funzioni del registratore e/o software utilizzato.	Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-11 ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	In base alle indicazioni fornite dal responsabile, collaborare alla predisposizione del piano commerciale (gamme prodotti, prezzi, tipologie clienti per reparto) in raccordo con politiche di vendita, obiettivi economici aziendali e vincoli di mercato.	Format_4D

1 - DATI DI VENDITA

1.4 - MIGLIORAMENTO

Partendo dai dati raccolti, predisporre ipotesi di miglioramento del piano delle vendite (es. nuovi mercati, possibili spazi di sviluppo, nuovi prodotti, esposizione).

1.3 - VENDUTO E INVENDUTO

Partendo dai dati raccolti, a seguito di un'analisi delle risultanze di magazzino (inventario), predisporre un prospetto dettagliato del venduto (trend), avanzando ipotesi sui motivi dell'invenduto (es. scelta sbagliata espositore, vetrina non caratterizzata, incuria).

1.2 - RACCOLTA INFORMAZIONI

Raccogliere ed elaborare informazioni da persone fisiche (es. personale interno, clienti, concorrenza, rappresentanti, assistenza tecnica).

1.1 - RACCOLTA DATI INTERNI

Raccogliere ed elaborare dati da documenti interni (es. contabilità, elenco clienti fornitori, vendite per prodotto) secondo diversi parametri di lettura.

2 – TARGET CLIENTI

2.3 - MIGLIORAMENTO

Partendo dai dati raccolti, predisporre ipotesi sullo sviluppo di estensioni della linea per le marche esistenti o sullo sviluppo di prodotti complementari, incentrate sul target clienti in termini di persone, frequenza d'uso e tassi di riprova (es. potenzialità, comportamenti, valori dei consumatori) ed innovazioni di mercato.

2.2 - INCROCIO DEI DATI

Analizzare ed interpretare i dati di vendita, incrociandoli con i diversi target clienti attraverso l'analisi dei comportamenti espressi e dei processi decisionali (motivazioni) messi in atto.

2.1 - TARGET CLIENTI

Definire una profilazione di massima dei clienti, raccogliendo ed elaborando i dati sulle abitudini, le modalità e le potenzialità di acquisto.

3 - LISTINO PREZZI

3.3 - VALORE PERCEPITO

Definire il livello di soddisfazione (customer satisfaction), sulla base del valore percepito dagli acquirenti, tenendo conto che il prezzo è un attributo importante ricercato dai clienti al primo acquisto.

3.2 - POLITICHE DI PREZZI PROMOZIONALI

Considerati gli obiettivi di marketing e/o di fatturato, in accordo con le politiche di promozione, definire politiche di sconto periodico (es. saldi), di sconto casuale (es. offerte speciali), di sconto sulle quantità, per cassa, di buoni sconto.

3.1 - DETERMINAZIONE LISTINO PREZZI

Utilizzando diverse metodologie (es. costo totale medio, mark-up, cost-plus, break even point), definire un listino prezzi basato sui costi (limite inferiore) e sul valore percepito dal consumatore (limite superiore).

4 - GAMMA PRODOTTI

4.2 - LINEA E GAMMA

Partendo da un'analisi dei prodotti esistenti e del loro ciclo di vita, definire la gamma e le linee di prodotto e relative politiche (es. allungamento, completamento).

4.1 - CLASSIFICAZIONE PRODOTTI

Classificare i prodotti secondo diversi parametri (es. abitudini di acquisto dei consumatori, dati di vendita).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-12 ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	In base alle indicazioni fornite dal responsabile/titolare del punto vendita, collaborare alla gestione delle attività nel reparto/negozio (sviluppo strategia espositiva e gestione del personale) monitorando il servizio e approntando azioni correttive.	Format_3D

1 - ESPOSIZIONE ORDINARIA

1.2 - PROPOSTA MIGLIORAMENTO

Individuare possibili criticità dell'esposizione ordinaria (es. flussi di passaggio), elaborando una possibile soluzione da sottoporre al proprio responsabile.

1.1 - CONTROLLO

Controllare l'esposizione ordinaria del reparto/negozio, verificando che sul display/lineare di vendita i prodotti siano presenti in quantità sufficiente ed esposti correttamente, adottando eventuali misure correttive (es. predisposizione ordini prodotti

2 – ESPOSIZIONE STRAORDINARIA

2.3 - COMUNICAZIONE

Definire una strategia comunicativa interna della esposizione straordinaria, predisponendo gli strumenti (es. cartellonistica, layout esposizione).

2.2 - PROMOZIONE MULTIPLA

Proporre al responsabile una strategia espositiva straordinaria in base allo scopo (es. promozione, saldi) e ai diversi parametri in gioco (es. posizione, espositore, colori, illuminazione), applicandola in caso di parere favorevole.

2.1 - SINGOLA PROMOZIONE

Collaborare alla definizione di singole promozioni predisposte dal titolare/responsabile (es. su singoli prodotti, prodotti da impulso, stagionali), condividendole con i colleghi.

3 - GESTIONE PERSONALE

3.4 - FORMAZIONE

Individuare possibili aree di formazione del personale da proporre al proprio responsabile.

3.3 - MONITORAGGIO

Collaborare al monitoraggio delle prestazioni del personale coinvolto, producendo report di valutazione dei risultati raggiunti.

3.2 - ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE

Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche, al contratto di lavoro e alle esigenze del punto vendita (es. orari di apertura, afflussi clienti, approvvigionamenti).

3.1 - ACCOGLIENZA E CONGEDO

Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente in maniera proficua, intervenendo in caso di criticità.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

TRASPORTI E LOGISTICA

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-LOG-01

ADDETTO ALLA LOGISTICA INTEGRATA E ALLA GESTIONE DEI PROCESSI DI MAGAZZINO

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.3.1.2.0	Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate
4.3.1.3.0	Addetti alla gestione amministrativa dei trasporti merci
8.1.3.1.0.0	Facchini, addetti allo spostamento merci ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

52.10.10	Magazzini di custodia e deposito per conto terzi
52.29.22	Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE DEI SISTEMI E DEI SERVIZI LOGISTICI

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLA LOGISTICA INTEGRATA E ALLA GESTIONE DIE PROCESSI DI MAGAZZINO rappresenta l'evoluzione della classica figura del magazziniere. Non si occupa, infatti, solo della movimentazione della merce, provvedendo al suo carico e scarico in magazzino ed al suo stoccaggio per l'allestimento e disallestimento degli scaffali, ma rappresenta una figura di snodo all'interno di organizzazioni commerciali e distributive relazionandosi con funzioni e ruoli diversi. In particolare, collabora con il responsabile della logistica nella programmazione di acquisti e consegne, organizzando al meglio (anche con procedure informatizzate ed automatizzate) smistamento, movimentazione e stoccaggio delle merci secondo criteri di efficacia ed efficienza. Si rapporta con le altre figure di back office, personale amministrativo, ruoli tecnici di supporto (Sicurezza, Qualità, Sistemi informativi, ecc.), Capi Settore e Capi Reparto, clienti, fornitori, presidiando il flusso delle merci in entrata e in uscita dal magazzino.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-LOG-21	PREPARAZIONE E CURA STRUMENTI ATTREZZATURE E MACCHINARI	3	Completo
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO	3	Completo
QPR-LOG-20	PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI	3	Completo
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale
QPR-LOG-09	ESEGUIRE LE OPERAZIONI DI CONTROLLO DELLE UNITÀ DI CARICO	3	Completo
QPR-LOG-02	GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

PREPARAZIONE E CURA STRUMENTI ATTREZZATURE E MACCHINARI		
Codice: **QPR-LOG-21**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchinari necessari allo stoccaggio movimentazione e spedizione delle merci sulla base delle indicazioni/procedure da seguire e del risultato atteso.

Conoscenze	*Abilità*
• Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore • Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore • Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati • Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore	• Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore • Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore

MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO		
Codice: **QPR-LOG-07**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 20/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure di magazzino, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, curando la documentazione l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.

Conoscenze	*Abilità*
• Processi, cicli di lavoro e ruoli nel settore logistico • Gestione logistica del magazzino • Merceologia e classificazione delle merci • Tecniche di movimentazione della merce • Tecniche di carico e scarico merci • Procedure di accettazione, stoccaggio e spedizione della merce • Documentazione amministrativa e fiscale a corredo delle merci del magazzino • Norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio • Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Norme e procedure per la conservazione delle merci • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci • Identificare spazi e criteri di diposizione delle merci nei diversi locali del magazzino • Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita e di aggiornamento delle giacenze • Identificare i documenti di accompagnamento e la corrispondenza tra ordine, documenti di trasmissione e merce ricevuta • Eseguire operazioni di movimentazione e stoccaggio merci • Eseguire attività di picking • Applicare tecniche per la custodia e conservazione delle merci • Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci • Adottare misure di sicurezza nelle operazioni di movimentazione e stoccaggio

PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI		
Codice: **QPR-LOG-20**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Collaborare alle operazioni di trasporto e spedizione merci, curandone prelievo e imballaggio secondo le specifiche assegnate e nel rispetto della normativa di sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle operazioni di logistica dei trasporti • Normativa sui trasporti • Procedure di compilazione e controllo documenti di trasporto • Tipologie di imballaggio e packaging • Tipologie di mezzi di trasporto • Tecniche di pianificazione • Elementi di comunicazione professionale	• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, procedure, modelli) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi delle operazioni • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Adottare tipologie di imballaggio in base alle caratteristiche merceologiche dei prodotti • Identificare veicoli di trasporto in relazione a caratteristiche e dimensioni delle merci • Individuare e definire le unità di carico in base a destinazione percorsi e dispositivi di sicurezza delle merci • Organizzare operazioni di scarico e carico della merce • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET

Codice: **QPR-LOG-04** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure per la movimentazione delle merci, eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce con carrelli elevatori, commissionatori e trans pallet, garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.

Conoscenze	*Abilità*
• Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione • Caratteristiche e funzionamento di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet • Tecniche di movimentazione della merce • Tecniche di carico e scarico merci • Norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio • Norme e tecniche per la conduzione di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet • Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Procedure di accettazione, stoccaggio e spedizione della merce • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci • Norme di sicurezza per l'uso di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione • Movimentare merci con carrelli elevatori • Movimentare merci con commissionatori • Movimentare merci con transpallet • Eseguire operazioni di picking • Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci • Adottare misure di sicurezza nella conduzione di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet

ESEGUIRE LE OPERAZIONI DI CONTROLLO DELLE UNITÀ DI CARICO

Codice: **QPR-LOG-09** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 19/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di carico/scarico, eseguire l'identificazione e il controllo fisico dell'unità di carico, l'inserimento dei dati nel sistema operativo e la verifica dell'applicazione delle corrette procedure di carico/scarico delle singole unità.

Conoscenze	*Abilità*
• Terminologia e fraseologia del settore portuale, logistico e marittimo in lingua inglese • Sistema di segnalazione gestuale • Tipologie di container (standard, open top, fuori sagoma) • Strumentazioni elettroniche di ausilio all'imbarco/sbarco delle merci e loro funzionamento • Procedure di carico/scarico e sbarco/imbarco merci e documentazione relativa ai cicli di carico/scarico e sbarco/imbarco • Elementi di merceologia, tecniche di pesatura e misurazione della merce • Normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose • Tecniche di identificazione e verifica dei dati relativi alle unità di carico e alla sicurezza dei prodotti • Tecniche di verifica del corretto posizionamento, fissaggio e integrità del carico • Piano sicurezza del terminal, rischi specifici di mansione, tipologie di infortuni, cause e misure preventive, procedure, DPI	• Utilizzare i dispositivi di comunicazione (apparati ricetrasmittenti VHF, palmare) • Eseguire le procedure operative di interfaccia tra operatori e uffici preposti per il trasferimento e lettura dei dati • Applicare modalità di verifica della documentazione relativa alle operazioni di sbarco/imbarco e/o carico/scarico • Eseguire i controlli relativi alle procedure di carico e scarico e/o sbarco/imbarco • Applicare modalità di imputazione nel sistema gestionale dei dati relativi a struttura, dimensioni e temperatura delle unità di carico in base al ciclo operativo • Applicare tecniche di verifica della stabilità del carico • Applicare procedure di segnalazione non conformità merci o integrità del contenitore • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI		
Codice: **QPR-LOG-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 20/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Predisporre la documentazione per la spedizione e il trasporto merci in ambito UE ed extra UE, conformemente con le normative amministrative, fiscali e doganali nazionali ed internazionali, verificando l'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecnica ed economia dei trasporti • Tecnica doganale e commercio estero • Elementi di diritto commerciale • Elementi di contabilità aziendale • Sistemi di pagamento internazionale • Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali • Documentazione accompagnatoria delle merci • Documentazione per l'attestazione dell'origine delle merci • Adempimenti fiscali e amministrativi per transazioni commerciali UE ed extra UE • Adempimenti doganali e statistici telematici • Business English per il settore trasporti	• Identificare i documenti di accompagnamento in relazione alle modalità di trasporto • Applicare tecniche e metodiche di preparazione della documentazione per l'uscita in rapporto alle diverse tipologie di trasporto • Applicare convenzioni documentali per il trasporto nazionale ed internazionale • Predisporre documentazione di corredo per il trasporto merci UE ed extra UE • Predisporre documentazione fiscale per trasporto di merce in ambito UE ed extra UE • Gestire adempimenti doganali • Predisporre documentazione per la copertura assicurativa della merce • Ricevere ed effettuare pagamenti nazionali ed internazionali

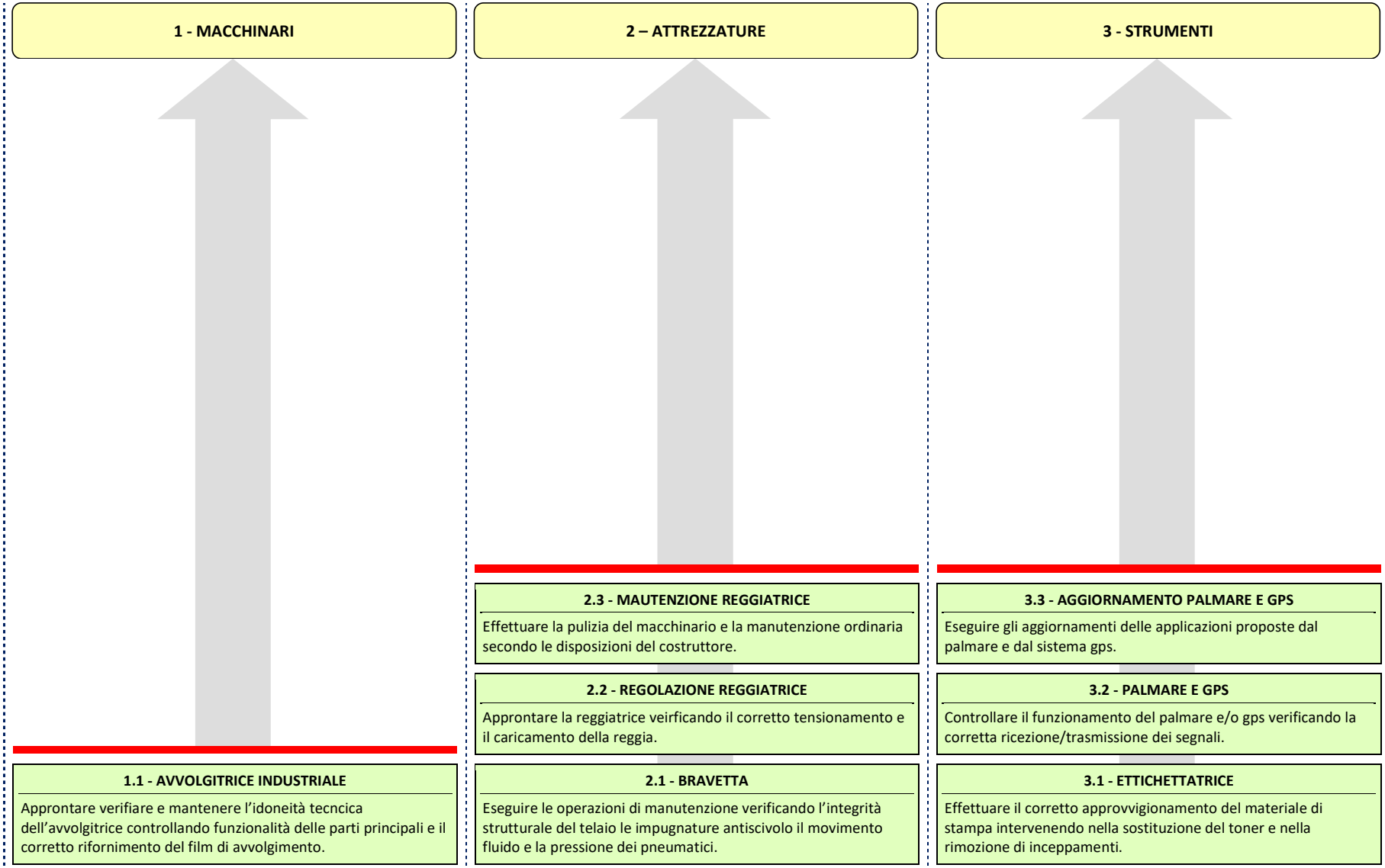
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALLA LOGISTICA INTEGRATA E ALLA GESTIONE DEI PROCESSI DI MAGAZZINO

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-LOG-21	PREPARAZIONE E CURA STRUMENTI ATTREZZATURE E MACCHINARI	3	Completo	
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL	3	Completo	
QPR-LOG-20	PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI	3	Completo	
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale	
QPR-LOG-09	ESEGUIRE LE OPERAZIONI DI CONTROLLO DELLE UNITÀ DI CARICO	3	Completo	
QPR-LOG-02	GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-21 PREPARAZIONE E CURA STRUMENTI ATTREZZATURE E MACCHINARI EQF-3 Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchinari necessari allo stoccaggio movimentazione e spedizione delle merci sulla base delle indicazioni/procedure da seguire e del risultato atteso.	Versione 1 15/01/2020 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-07 MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	Sulla base delle procedure di magazzino, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, curando la documentazione l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.	Format_4D

1 - MOVIMENTAZIONE E STOCCAGGIO

1.4 - PICKING
Eseguire le attività di picking in base all'ordine di consegna per l'uscita della merce.

1.3 - MOVIMENTAZIONE MERCE
Eseguire operazioni di movimentazione merce collocandola secondo i piani di utilizzo dei volumi disponibili, rispettando, per le merci surgelate o a temperatura controllata, i tempi di esposizione al calore.

1.2 - SCARICO E CARICO MERCE
Organizzare le operazioni di scarico e carico della merce in entrata ed in uscita, verificando l'agibilità e la disponibilità di spazi o di volumi nell'area di scarico (anticella), adottando le misure di prevenzione e garantendo la catena del freddo per le merci deperibili.

1.1 - CONTROLLO MERCE
Verificare la conformità della merce in entrata ed uscita in termini di quantità, stato di imballaggio e conservazione, rispetto quanto stabilito dalla documentazione, decidendo di accettare in via definitiva o sospensiva oppure respingere il carico, e annotando gli eventuali rilievi.

2 – CONSERVAZIONE

2.3 - MERCI SPECIALI E PERICOLOSE
Conservare merci speciali o pericolose, applicando, laddove previste, le procedure e normative previste in base ai provvedimenti delle autorità competenti.

2.2 - MERCI DEPERIBILI
Conservare le merci deperibili, rispettando i tempi massimi di esposizione al calore compatibili al mantenimento della catena del freddo e applicando le procedure HACCP, qualora previste, in base alla tipologia di merci.

2.1 - CONSERVAZIONE MERCE
Conservare la merce, attuando le misure di sicurezza per la salvaguardia della stessa (sottrazione o danneggiamento da parte di terzi).

3 - DOCUMENTAZIONE

3.3 - ADEMPIMENTI
Espletare adempimenti e comunicazioni di tipo fiscale, amministrativo, doganale e assicurativo in base al tipo di merce e regimi speciali di deposito.

3.2 - DOCUMENTI MERCE IN USCITA
Predisporre la documentazione per la merce in uscita (packing list).

3.1 - DOCUMENTI MERCI IN ENTRATA
Verificare i documenti comprovanti natura e caratteristiche della merce in entrata, stoccata ed in uscita.

4 - ACQUISIZIONE DATI E REGISTRAZIONE

4.3 - STOCK E SCORTE MAGAZZINO
Aggiornare le soglie di scorta e livelli di provvista delle merceologie e produrre la reportistica sulla situazione del magazzino.

4.2 - REGISTRAZIONE DATI MERCE
Registrare l'anagrafica delle referenze indicate nel DDT nel sistema gestionale del magazzino (WMS) e assegnare la corretta categoria merceologica.

4.1 - TRACCIABILITA' MERCE
Acquisire dati per la movimentazione e tracciabilità delle merci con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-20	PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI	EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Collaborare alle operazioni di trasporto e spedizione merci, curandone prelievo e imballaggio secondo le specifiche assegnate e nel rispetto della normativa di sicurezza.			Format_3D

1 - CARICO E SCARICO MERCE

1.4 - VERIFICA OPERAZIONI DI CARICO E SCARICO

Verificare il rispetto delle procedure (criteri di sovrapponibilità delle unità di carico, sequenza di scarico in caso di consegna multipla) e le norme di sicurezza per il carico e scarico della merce.

1.3 - CONSERVAZIONE MERCE TRASPORTATA

Eseguire operazioni necessarie alla conservazione della merce (copertura, prevenzione contaminazioni, controllo catena del freddo, controllo stato merci deperibili).

1.2 - CUSTODIA MERCE TRASPORTATA

Eseguire le operazioni necessarie alla sorveglianza ed alla custodia della merce trasportata (piombatura del carico, chiusura dei teloni, stabilizzazione del carico all'unità di trasporto ecc.).

1.1 - PRESA IN CARICO E CONSEGNA MERCE

Verificare conformità della merce da prelevare/consegnare in termini di quantità, stato di conservazione e imballaggio rispetto a quanto riportato nella packing list, rilevando eventuali criticità (danneggiamento, non conformità ecc.).

2 – IMBALLAGGIO

2.2 - IMBALLAGGIO MERCI PERICOLOSE

Esguire imballaggi idonei al trasporto di merci pericolose omologati per tutti i tipi di trasporto in base alle necessità del cliente.

2.1 - IMBALLAGGIO

Imballare e preparare la spedizione, scegliendo il tipo di supporto (bin, pallet, pallettoni industriali, big bags, ecc.) in base alle caratteristiche delle merci.

3 - TRASPORTO E SPEDIZIONE

3.3 - ORGANIZZAZIONE TRASPORTO E SPEDIZIONE

Collaborare alle seguenti fasi di organizzazione del trasporto: individuazione veicoli di trasporto; individuazione delle unità di carico; programmazione tempi di viaggio; individuazione siti di consegna e responsabili del ricevimento merci.

3.2 - CONTROLLO DOCUMENTALE

Verificare l'esattezza dei documenti di trasporto e la rispondenza con gli ordini/specifiche del contratto di trasporto.

3.1 - ESIGENZE DI TRASPORTO

Rilevare le esigenze di trasporto/spedizione del cliente compilando scheda con informazioni su destinazione e merce (natura, quantità, imballi, peso specifico, unità di carico ecc.) ed eventuali aspetti critici.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-04 CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	Sulla base delle procedure per la movimentazione delle merci, eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce con carrelli elevatori, commissionatori e trans pallet, garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.	Format_4D

1 - CARRELLI ELEVATORI

1.3 - CONDUZIONE CARRELLI ELEVATORI IN PORTI E CENTRI INTERMODALI

Eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce con carrelli elevatori all'interno di porti o centri intermodali, adottando le procedure di guida previste e tenendo conto dei carichi da movimentare e degli spazi operativi (indici di portata, superfici di manovra e raggio di curvatura).

1.2 - CONDUZIONE CARRELLI ELEVATORI IN UN MAGAZZINO

Eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce in sicurezza con carrelli elevatori all'interno di un magazzino, adottando le procedure di guida previste e tenendo conto dei carichi da movimentare e degli spazi operativi (indici di portata, superfici di manovra e raggio di curvatura).

1.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA

Verificare e mantenere idoneità tecnica del carrello elevatore, controllando funzionalità delle sue principali componenti (impianto frenante, catene, forche, comandi di sollevamento, avvisatori acustici, fari, ruote, batteria) e compilando scheda manutenzione tabelle di esercizio.

2 – COMMISSIONATORI

2.2 - CONDUZIONE COMMISSIONATORE IN UN MAGAZZINO

Eseguire operazioni di picking in sicurezza con commissionatori, adottando le procedure di guida previste e tenendo conto dei carichi da movimentare e degli spazi operativi.

2.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA

Verificare e mantenere idoneità tecnica del commissionatore, controllando funzionalità delle sue principali componenti.

3 - TRANSPALLET (CARRELLI ELEVATORI CON TIMONE)

3.2 - UTILIZZO TRANSPALLET

Eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce in sicurezza con transpallet.

3.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA

Verificare e mantenere idoneità tecnica del transpallet, controllando il regolare funzionamento dei comandi, dell'avvisatore acustico e dei dispositivi di sicurezza.

4 - SISTEMI INFORMATIVI ACQUISIZIONE DATI

4.1 - ACQUISIZIONE DATI

Utilizzare dispositivi di acquisizione dati (lettori e decodificatori di codici a barre, penne/pistole ottiche, terminali industriali, fissi e portatili, PDA o sistemi informativi integrati nei mezzi di movimentazione) per il controllo e la registrazione della merce movimentata (in entrata, stoccata ed in uscita).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-09	ESEGUIRE LE OPERAZIONI DI CONTROLLO DELLE UNITÀ DI CARICO	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	Sulla base del piano di carico/scarico, eseguire l'identificazione e il controllo fisico dell'unità di carico, l'inserimento dei dati nel sistema operativo e la verifica dell'applicazione delle corrette procedure di carico/scarico delle singole unità.			Format_5D

1 - IDENTIFICAZIONE DEL CONTAINER

1.2 - IDENTIFICAZIONE TIPOLOGIA DI CONTAINER

Identificare la tipologia di container (box, high cube (HC), tank (cisterna), open top, reefer, fuori sagoma) e individuare la tipologia di pianale da utilizzare.

1.1 - VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE

Verificare la documentazione di riferimento (es. lista sbarco/imbarco per ciclo nave, coerenza della documentazione imbarco/sbarco camion, lista carico/scarico ciclo rail).

2 – CONTROLLO APPLICAZIONE PROCEDURE SBARCO/IMBARCO

2.3 - PIANALE DI CARICO/SCARICO

Verificare il corretto posizionamento e la relativa tipologia pianale di carico/scarico, secondo la procedura di sbarco e la segnaletica.

2.2 - APPARECCHIATURE DI COMUNICAZIONE

Verificare il corretto funzionamento delle apparecchiature di comunicazione tra checker, gruisti e control room.

2.1 - PRESENZA ADDETTO GENERICO

Verificare la presenza dell'addetto generico sottobordo, come previsto dalle procedure di imbarco/sbarco delle unità di trasporto dalla nave.

3 - VERIFICA CONDIZIONI CONTAINER

3.4 - SPORGENZE FUORI SAGOMA

Eseguire le operazioni di rilevamento e approssimativo dimensionamento delle sporgenze e rientranze del carico relative ai container fuori sagoma.

3.3 - PERCOLAMENTI

Verificare la presenza di percolamenti dai container e riconoscere l'eventuale classe di rischio facendo riferimento alle IMDG labels relative alle merci pericolose contenute.

3.2 - DANNI E TEMPERATURE

Verificare la presenza di danni visibili alla struttura del container e rilevare la funzionalità delle eventuali apparecchiature di regolazione della temperatura del container (es. reefer).

3.1 - SIGILLI E IMDG LABELS

Verificare i sigilli sui singoli container e la presenza delle IMDG (International Maritime Dangerous Goods) labels relative alle eventuali merci pericolose contenute.

4 - IMPUTAZIONE DATI CONTAINER

4.4 - IMPUTAZIONE SPORGENZE O RIENTRANZE

Eseguire le operazioni di dimensionamento e inserimento a sistema dei dati relativi alle diverse geometrie di carico presenti su container fuori sagoma.

4.3 - IMPUTAZIONE TEMPERATURE

Inserire nel sistema gestionale i dati relativi alla lettura delle temperature dei container a temperatura controllata (es. reefer).

4.2 - IMPUTAZIONE DANNI RILEVATI

Inserire nel sistema gestionale i danni rilevati sulla struttura dei container, comprendenti anche elementi quali: maniglie, aste di chiusura, guarnizioni, alloggiamento per innesto sigillo.

4.1 - IMPUTAZIONE DATI STANDARD

Inserire nel sistema gestionale (es. tramite palmare) i dati standard identificativi del container ed effettuare la relativa smarcatura dalla lista di sbarco/imbarco.

5 - OPERATIVITÀ FERROVIARIA

5.4 - VERIFICA CORRETTO CARICAMENTO

Controllare l'avvenuto corretto caricamento dei container sui carri ferroviari e la corretta associazione carro/container.

5.3 - ARMAMENTO BLOCCHI DI FISSAGGIO

Preventivamente alla fase di carico, eseguire le operazioni di armamento dei blocchi atti ad assicurare il corretto fissaggio del container sul carro ferroviario.

5.2 - IMPUTAZIONE DATI

Eseguire le operazioni di imputazione nel sistema gestionale dei dati relativi al carro ferroviario (es. sigla, numero, portata, scadenza revisione).

5.1 - IDONEITÀ CARRO FERROVIARIO

Eseguire le operazioni di verifica dell'idoneità ed il controllo fisico del carro ferroviario, con relativo rilevamento della data di scadenza della revisione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-LOG-02 GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI EQF-4

Predisporre la documentazione per la spedizione e il trasporto merci in ambito UE ed extra UE, conformemente con le normative amministrative, fiscali e doganali nazionali ed internazionali, verificando l'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti.

Versione 2
15/01/2020
Format_5D

1 - TRASPORTO IN PAESI UE

1.2 - LETTERA ISTRUZIONI UE

Predisporre la lettera d'istruzione per la spedizione/trasporto di merci (o su gomma, o rotaia, o via mare o aerea) in ambito UE, inserendo le specifiche definite nel contratto e allegandovi packing list ed eventuale fattura.

1.1 - TRASPORTO SU GOMMA

Predisporre la documentazione di corredo per il trasporto su gomma (la lettera di vettura, Fiata Bill of Lading (FBL), Forwarder Certificate of transport (FCT), Fiata SDT (Shipper's Declaration for the Transport of dangerous goods).

2 – TRASPORTO IN PAESI EXTRA UE

2.2 - ADEMPIMENTI DOGANALI

Gestire la documentazione doganale per l'import export della merce oggetto della spedizione, tenendo conto delle merci trasportate e dei paesi di destinazione.

2.1 - LETTERA ISTRUZIONI EXTRA UE

Predisporre la lettera d'istruzione per la spedizione/trasporto di merci (o su gomma, o rotaia, o via mare o aerea) in ambito extra UE, inserendo le specifiche definite nel contratto e allegandovi packing list ed eventuale fattura.

3 - ESPORTAZIONE TEMPORANEA

3.1 - CARNET

Predisporre documentazione per CARNET TIR e CARNET ATA per il trasporto di merci destinate ad esportazioni temporanee (prodotti per fiere, semilavorati, ecc.).

4 - COPERTURE ASSICURATIVE E DOCUMENTAZIONE FISCALE

4.3 - ASSICURAZIONE TRASPORTO

Predisporre la documentazione necessaria alla copertura assicurativa della merce da spedire/trasportare.

4.2 - GESTIONE DOCUMENTALE

Gestire la documentazione fiscale relativa al trasporto di merce in ambito UE ed extra UE.

4.1 - DOCUMENTI FISCALI

Predisporre la documentazione fiscale relativa al trasporto UE utilizzando l'applicativo di riferimento.

5 - PAGAMENTI

5.3 - PAGAMENTI INTERNAZIONALI

Gestire i pagamenti internazionali, utilizzando le modalità più adeguate in base al tipo di paese, cliente e transazione (rimessa diretta, incasso contro documenti, cambiali internazionali, credito documentario, cash on delivery).

5.2 - PAGAMENTI IN ITALIA

Effettuare i pagamenti nell'ambito del territorio nazionale, utilizzando le modalità più adeguate in base al tipo di paese, cliente e transazione.

5.1 - RICEZIONE PAGAMENTI

Ricevere pagamenti previsti dal contratto di trasporto.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-LOG-02
MAGAZZINIERE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.3.1.2.0	Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate
7.4.4.4.0	Conduttori di carrelli elevatori
8.1.3.1.0	Facchini, addetti allo spostamento merci ed assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

52.10.10	Magazzini di custodia e deposito per conto terzi

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il MAGAZZINIERE è una figura presente in tutte le imprese dotate di uno spazio dove le merci sono gestite con tecniche di movimentazione e stoccaggio: dalla grande distribuzione alle aziende del commercio all'ingrosso, alle aziende manifatturiere con magazzino interno, fino alle imprese che offrono servizi logistici e di magazzino conto terzi. Le principali attività svolte dal Magazziniere sono: il controllo quantitativo e qualitativo delle merci ricevute dai fornitori (le condizioni di arrivo, il peso, il rispetto delle norme di sicurezza e così via); la registrazione delle merci in entrata e in uscita tramite software di gestione specifici; la verifica dei documenti di trasporto ossia delle bolle di accompagnamento; la sistemazione e lo stoccaggio delle merci in magazzino con l'ausilio di mezzi meccanici; la distribuzione dei prodotti nel punto vendita e la gestione dei resi; la supervisione e l'assistenza alle società che eseguono lavori di manutenzione; occasionalmente, l'apertura e la chiusura dell'eventuale punto vendita.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO	3	Esteso
QPR-LOG-20	PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET		
Codice: **QPR-LOG-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure per la movimentazione delle merci, eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce con carrelli elevatori, commissionatori e trans pallet, garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.

Conoscenze	*Abilità*
• Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione • Caratteristiche e funzionamento di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet • Tecniche di movimentazione della merce • Tecniche di carico e scarico merci • Norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio • Norme e tecniche per la conduzione di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet • Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Procedure di accettazione, stoccaggio e spedizione della merce • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci • Norme di sicurezza per l'uso di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione • Movimentare merci con carrelli elevatori • Movimentare merci con commissionatori • Movimentare merci con transpallet • Eseguire operazioni di picking • Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci • Adottare misure di sicurezza nella conduzione di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet

MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO		
Codice: **QPR-LOG-07**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 20/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure di magazzino, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, curando la documentazione l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.

Conoscenze	*Abilità*
• Processi, cicli di lavoro e ruoli nel settore logistico • Gestione logistica del magazzino • Merceologia e classificazione delle merci • Tecniche di movimentazione della merce • Tecniche di carico e scarico merci • Procedure di accettazione, stoccaggio e spedizione della merce • Documentazione amministrativa e fiscale a corredo delle merci del magazzino • Norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio • Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Norme e procedure per la conservazione delle merci • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci • Identificare spazi e criteri di diposizione delle merci nei diversi locali del magazzino • Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita e di aggiornamento delle giacenze • Identificare i documenti di accompagnamento e la corrispondenza tra ordine, documenti di trasmissione e merce ricevuta • Eseguire operazioni di movimentazione e stoccaggio merci • Eseguire attività di picking • Applicare tecniche per la custodia e conservazione delle merci • Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci • Adottare misure di sicurezza nelle operazioni di movimentazione e stoccaggio

PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI		
Codice: **QPR-LOG-20**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Collaborare alle operazioni di trasporto e spedizione merci, curandone prelievo e imballaggio secondo le specifiche assegnate e nel rispetto della normativa di sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle operazioni di logistica dei trasporti • Normativa sui trasporti • Procedure di compilazione e controllo documenti di trasporto • Tipologie di imballaggio e packaging • Tipologie di mezzi di trasporto • Tecniche di pianificazione • Elementi di comunicazione professionale	• Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, procedure, modelli) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi delle operazioni • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Adottare tipologie di imballaggio in base alle caratteristiche merceologiche dei prodotti • Identificare veicoli di trasporto in relazione a caratteristiche e dimensioni delle merci • Individuare e definire le unità di carico in base a destinazione percorsi e dispositivi di sicurezza delle merci • Organizzare operazioni di scarico e carico della merce • Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

MAGAZZINIERE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale	
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL	3	Esteso	
QPR-LOG-20	PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-04 CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	Sulla base delle procedure per la movimentazione delle merci, eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce con carrelli elevatori, commissionatori e trans pallet, garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.	Format_4D

1 - CARRELLI ELEVATORI

1.3 - CONDUZIONE CARRELLI ELEVATORI IN PORTI E CENTRI INTERMODALI

Eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce con carrelli elevatori all'interno di porti o centri intermodali, adottando le procedure di guida previste e tenendo conto dei carichi da movimentare e degli spazi operativi (indici di portata, superfici di manovra e raggio di curvatura).

1.2 - CONDUZIONE CARRELLI ELEVATORI IN UN MAGAZZINO

Eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce in sicurezza con carrelli elevatori all'interno di un magazzino, adottando le procedure di guida previste e tenendo conto dei carichi da movimentare e degli spazi operativi (indici di portata, superfici di manovra e raggio di curvatura).

1.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA

Verificare e mantenere idoneità tecnica del carrello elevatore, controllando funzionalità delle sue principali componenti (impianto frenante, catene, forche, comandi di sollevamento, avvisatori acustici, fari, ruote, batteria) e compilando scheda manutenzione tabelle di esercizio.

2 – COMMISSIONATORI

2.2 - CONDUZIONE COMMISSIONATORE IN UN MAGAZZINO

Eseguire operazioni di picking in sicurezza con commissionatori, adottando le procedure di guida previste e tenendo conto dei carichi da movimentare e degli spazi operativi.

2.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA

Verificare e mantenere idoneità tecnica del commissionatore, controllando funzionalità delle sue principali componenti.

3 - TRANSPALLET (CARRELLI ELEVATORI CON TIMONE)

3.2 - UTILIZZO TRANSPALLET

Eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce in sicurezza con transpallet.

3.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA

Verificare e mantenere idoneità tecnica del transpallet, controllando il regolare funzionamento dei comandi, dell'avvisatore acustico e dei dispositivi di sicurezza.

4 - SISTEMI INFORMATIVI ACQUISIZIONE DATI

4.1 - ACQUISIZIONE DATI

Utilizzare dispositivi di acquisizione dati (lettori e decodificatori di codici a barre, penne/pistole ottiche, terminali industriali, fissi e portatili, PDA o sistemi informativi integrati nei mezzi di movimentazione) per il controllo e la registrazione della merce movimentata (in entrata, stoccata ed in uscita).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-LOG-07 MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO EQF-3

Sulla base delle procedure di magazzino, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, curando la documentazione l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.

Versione 2
15/01/2020
Format_4D

1 - MOVIMENTAZIONE E STOCCAGGIO

1.4 - PICKING

Eseguire le attività di picking in base all'ordine di consegna per l'uscita della merce.

1.3 - MOVIMENTAZIONE MERCE

Eseguire operazioni di movimentazione merce collocandola secondo i piani di utilizzo dei volumi disponibili, rispettando, per le merci surgelate o a temperatura controllata, i tempi di esposizione al calore.

1.2 - SCARICO E CARICO MERCE

Organizzare le operazioni di scarico e carico della merce in entrata ed in uscita, verificando l'agibilità e la disponibilità di spazi o di volumi nell'area di scarico (anticella), adottando le misure di prevenzione e garantendo la catena del freddo per le merci deperibili.

1.1 - CONTROLLO MERCE

Verificare la conformità della merce in entrata ed uscita in termini di quantità, stato di imballaggio e conservazione, rispetto quanto stabilito dalla documentazione, decidendo di accettare in via definitiva o sospensiva oppure respingere il carico, e annotando gli eventuali rilievi.

2 – CONSERVAZIONE

2.3 - MERCI SPECIALI E PERICOLOSE

Conservare merci speciali o pericolose, applicando, laddove previste, le procedure e normative previste in base ai provvedimenti delle autorità competenti.

2.2 - MERCI DEPERIBILI

Conservare le merci deperibili, rispettando i tempi massimi di esposizione al calore compatibili al mantenimento della catena del freddo e applicando le procedure HACCP, qualora previste, in base alla tipologia di merci.

2.1 - CONSERVAZIONE MERCE

Conservare la merce, attuando le misure di sicurezza per la salvaguardia della stessa (sottrazione o danneggiamento da parte di terzi).

3 - DOCUMENTAZIONE

3.3 - ADEMPIMENTI

Espletare adempimenti e comunicazioni di tipo fiscale, amministrativo, doganale e assicurativo in base al tipo di merce e regimi speciali di deposito.

3.2 - DOCUMENTI MERCE IN USCITA

Predisporre la documentazione per la merce in uscita (packing list).

3.1 - DOCUMENTI MERCI IN ENTRATA

Verificare i documenti comprovanti natura e caratteristiche della merce in entrata, stoccata ed in uscita.

4 - ACQUISIZIONE DATI E REGISTRAZIONE

4.3 - STOCK E SCORTE MAGAZZINO

Aggiornare le soglie di scorta e livelli di provvista delle merceologie e produrre la reportistica sulla situazione del magazzino.

4.2 - REGISTRAZIONE DATI MERCE

Registrare l'anagrafica delle referenze indicate nel DDT nel sistema gestionale del magazzino (WMS) e assegnare la corretta categoria merceologica.

4.1 - TRACCIABILITA' MERCE

Acquisire dati per la movimentazione e tracciabilità delle merci con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-20	PRELIEVO IMBALLAGGIO E TRASPORTO MERCI	EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Collaborare alle operazioni di trasporto e spedizione merci, curandone prelievo e imballaggio secondo le specifiche assegnate e nel rispetto della normativa di sicurezza.			Format_3D

1 - CARICO E SCARICO MERCE

1.4 - VERIFICA OPERAZIONI DI CARICO E SCARICO

Verificare il rispetto delle procedure (criteri di sovrapponibilità delle unità di carico, sequenza di scarico in caso di consegna multipla) e le norme di sicurezza per il carico e scarico della merce.

1.3 - CONSERVAZIONE MERCE TRASPORTATA

Eseguire operazioni necessarie alla conservazione della merce (copertura, prevenzione contaminazioni, controllo catena del freddo, controllo stato merci deperibili).

1.2 - CUSTODIA MERCE TRASPORTATA

Eseguire le operazioni necessarie alla sorveglianza ed alla custodia della merce trasportata (piombatura del carico, chiusura dei teloni, stabilizzazione del carico all'unità di trasporto ecc.).

1.1 - PRESA IN CARICO E CONSEGNA MERCE

Verificare conformità della merce da prelevare/consegnare in termini di quantità, stato di conservazione e imballaggio rispetto a quanto riportato nella packing list, rilevando eventuali criticità (danneggiamento, non conformità ecc.).

2 – IMBALLAGGIO

2.2 - IMBALLAGGIO MERCI PERICOLOSE

Esguire imballaggi idonei al trasporto di merci pericolose omologati per tutti i tipi di trasporto in base alle necessità del cliente.

2.1 - IMBALLAGGIO

Imballare e preparare la spedizione, scegliendo il tipo di supporto (bin, pallet, pallettoni industriali, big bags, ecc.) in base alle caratteristiche delle merci.

3 - TRASPORTO E SPEDIZIONE

3.3 - ORGANIZZAZIONE TRASPORTO E SPEDIZIONE

Collaborare alle seguenti fasi di organizzazione del trasporto: individuazione veicoli di trasporto; individuazione delle unità di carico; programmazione tempi di viaggio; individuazione siti di consegna e responsabili del ricevimento merci.

3.2 - CONTROLLO DOCUMENTALE

Verificare l'esattezza dei documenti di trasporto e la rispondenza con gli ordini/specifiche del contratto di trasporto.

3.1 - ESIGENZE DI TRASPORTO

Rilevare le esigenze di trasporto/spedizione del cliente compilando scheda con informazioni su destinazione e merce (natura, quantità, imballi, peso specifico, unità di carico ecc.) ed eventuali aspetti critici.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SAS-01

TECNICO DELLE ASSICURAZIONI

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.2.1.1.0	Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

65.11.00	Assicurazioni sulla vita
65.12.00	Assicurazioni diverse da quelle sulla vita
66.22.02	Agenti di assicurazioni
66.22.03	Sub-agenti di assicurazioni
66.22.04	Produttori, procacciatori ed altri intermediari delle assicurazioni
66.29.09	Altre attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELLE ASSICURAZIONI opera nella vendita e gestione di una vasta gamma di prodotti assicurativi, sulla base delle richieste del cliente e in ottemperanza alle condizioni contrattuali stabilite dalle compagnie assicurative per conto delle quali opera. Nel rispetto della normativa del settore egli sa individuare i fabbisogni del cliente e proporre i prodotti più idonei, segnalandone costi, condizioni e restrizioni al fine di stipulare e gestire il rinnovo o la modifica dei contratti. Cura inoltre l'assistenza al cliente anche in fase post vendita ed in particolare in caso di contenziosi relativi a sinistri. Procede all'alimentazione del sistema gestionale e alla documentazione/archiviazione delle pratiche, elaborando i dati ai fini del controllo interno e delle attività di marketing.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:

- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Liceo - settore scienze umane - opzione economico-sociale
- Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing (indirizzo genera-le)
- Titolo di Istituto professionale di Stato - settore servizi - indirizzo Servizi commerciali

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SAS-03	GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO	4	Completo
QPR-SAS-04	GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO		
Codice: **QPR-SAS-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della normativa vigente e delle regole aziendali, il soggetto è in grado di gestire le attività di front-office in un'agenzia assicurativa per quanto riguarda le comunicazioni con la clientela, l'informazione/assistenza e la stipula di polizze assicurative di vario genere.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di normativa civile e penale relative al sistema assicurativo • Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) • Normativa in materia di tutela della privacy e di protezione dei dati personali • Principi di tecnica assicurativa • Sistemi e procedure di compliance assicurativa • Strategie e tecniche di vendita assicurativa e di gestione del cliente • Elementi di marketing e di e-marketing • Analisi del mercato dei servizi assicurativo-finanziari • Aspetti tecnici e fiscali delle diverse tipologie di contratti assicurativi (es. vita, danni, ecc.)	• Accogliere il cliente comprendendone i bisogni (informativi, consulenziali, ecc.) • Fornire informazioni al cliente • Assistere il cliente nella compilazione della modulistica relativa al sinistro • Informare il cliente sull'iter della procedura di perizia e liquidazione del sinistro • Supportare il cliente nella lettura delle disposizioni contrattuali e nella loro interpretazione • Acquisire e controllare la documentazione relativa a polizze • Promuovere prodotti assicurativi presso potenziali clienti • Formulare preventivi relativi a prodotti assicurativi • Stipulare contratti assicurativi e la relativa documentazione accessoria (privacy, adeguatezza, ecc.) • Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali

GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO		
Codice: **QPR-SAS-04**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle normative in vigore e della regolamentazione aziendale, il soggetto è in grado di gestire le attività di back-office in un'Agenzia assicurativa, curando la gestione di documenti, dati, clienti e riscossione premi.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di normativa civile e penale relative al sistema assicurativo • Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) • Normativa in materia di tutela della privacy e di protezione dei dati personali • Principi di tecnica assicurativa • Aspetti tecnici e fiscali delle diverse tipologie di contratti assicurativi (es. vita, danni, ecc.) • Utilizzo di software gestionali nel ramo assicurativo • Sistemi e procedure di compliance assicurativa • Tecniche di elaborazione di report statistici • Tecniche di gestione e archiviazione della documentazione in campo assicurativo • Tecniche di controllo dei pagamenti	• Utilizzare le procedure operative informatiche per la parte anagrafica e commerciale, la gestione documentale, la verifica delle scadenze • Verificare la completezza della documentazione relativa a polizze e pratiche di sinistro • Gestire e archiviare la documentazione e la corrispondenza • Elaborare dati utili allo sviluppo di prodotti e segmenti di mercato • Gestire campagne di marketing di prodotti assicurativi • Realizzare controlli e quadrature periodiche sulla regolarità dei pagamenti dei premi • Gestire l'incasso dei premi assicurativi

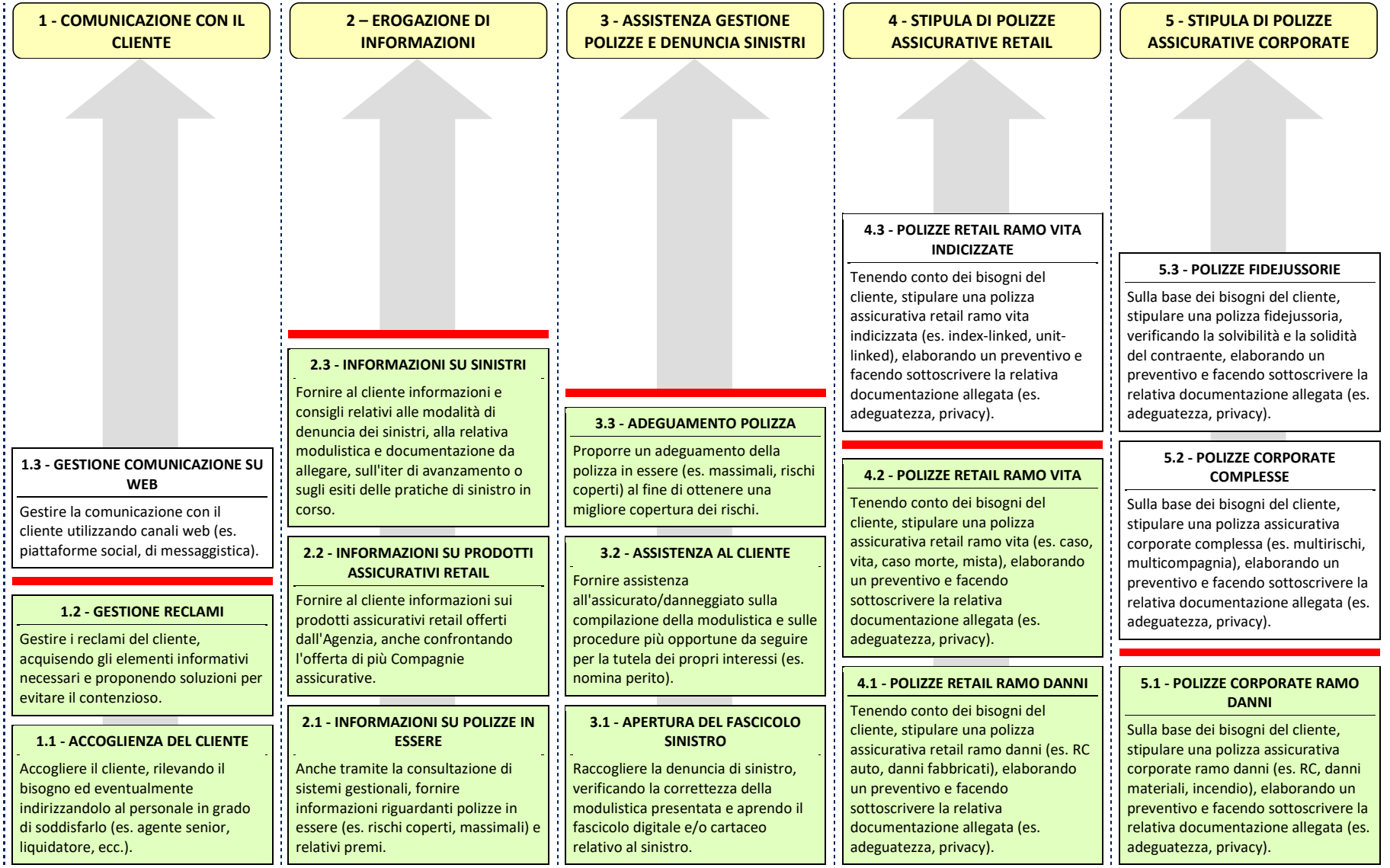
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLE ASSICURAZIONI

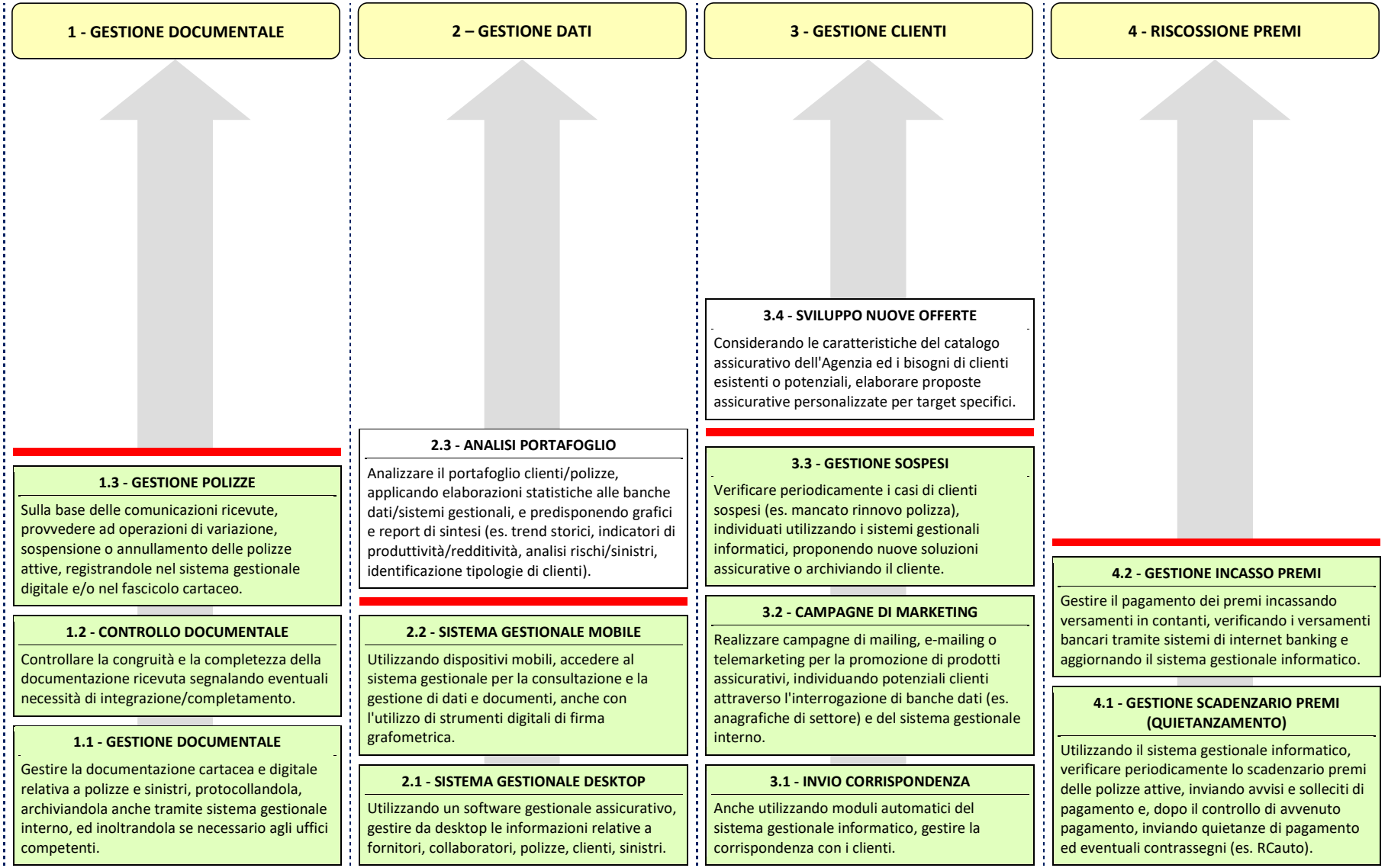
Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SAS-03	GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO	4	Completo	
QPR-SAS-04	GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-03 GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO EQF-4	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base della normativa vigente e delle regole aziendali, il soggetto è in grado di gestire le attività di front-office in un'agenzia assicurativa per quanto riguarda le comunicazioni con la clientela, l'informazione/assistenza e la stipula di polizze assicurative di vario genere.	Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-04	GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO	EQF-4	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base delle normative in vigore e della regolamentazione aziendale, il soggetto è in grado di gestire le attività di back-office in un'Agenzia assicurativa, curando la gestione di documenti, dati, clienti e riscossione premi.			Format_4D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SAS-02

ESPERTO DELLE ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO, VALUTAZIONE E LIQUIDAZIONE DEL DANNO

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.3.2.4.0	Periti, valutatori di rischio e liquidatori

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

65.12.00	Assicurazioni diverse da quelle sulla vita
66.21.00	Attività dei periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni
66.22.02	Agenti di assicurazioni
66.22.03	Sub-agenti di assicurazioni
66.29.09	Altre attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ESPERTO DELLE ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO, VALUTAZIONE E LIQUIDAZIONE DEL DANNO svolge per conto della compagnia di assicurazioni attività di accertamento e di liquidazione dei danni subiti da terzi e da assicurati, in seguito ad un sinistro per il quale esista copertura assicurativa. In particolare esamina la denuncia e ne verifica la regolarità amministrativa, accerta le modalità con le quali è avvenuto il danno e identifica le responsabilità delle parti, quantifica i danni rilevati, liquida le pratiche di indennizzo o risarcimento dei danni.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 4 correlate:
• Titolo del profilo di qualifica: Tecnico dell'amministrazione economico-finanziaria
Oppure, diplomi di scuola secondaria superiore. Sono considerati diplomi preferenziali:
• Titolo di Liceo - settore scienze umane - opzione economico-sociale
• Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing (indirizzo genera-le)
• Titolo di Istituto professionale di Stato - settore servizi - indirizzo Servizi commerciali
Oppure, specializzazioni IFTS. Sono considerate specializzazioni coerenti:
• Profilo IFTS nazionale Tecnico superiore per la gestione dei sinistri nel settore dei servizi assicurativi;
• Profilo IFTS nazionale Tecnico superiore assuntore/gestore junior nel settore dei servizi assicurativi;
• Profilo IFTS nazionale Tecnico superiore per le attività organizzative e commerciali nel settore dei servizi assicu-rativi.
Oppure, titoli di laurea. Sono considerate lauree preferenziali:
• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Scienze dei servizi giuridici
• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Scienze economiche

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SAS-01	STIMA DEL DANNO	5	Completo
QPR-SAS-02	LIQUIDAZIONE DEL DANNO	5	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

STIMA DEL DANNO		
Codice: **QPR-SAS-01**	Livello: **EQF-5**	Versione 2 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base dell'incarico affidato dal committente, il soggetto è in grado di predisporre una perizia assicurativa accertando la dinamica del sinistro e le responsabilità dei soggetti coinvolti, verificando i danni patrimoniali e non patrimoniali e stimandone l'importo.

Conoscenze	*Abilità*
• Concetti e terminologie fondamentali in uso nel settore assicurativo • Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) • Normativa relativa all'estimo assicurativo, alle responsabilità tra i soggetti interessati, alle procedure di gestione delle vertenze (es. mediazione, ATP, ecc.) • Tipologie di rami di polizza, di contratti assicurativi, di beni e fenomeni fisici coperti • Procedure e strumenti per la gestione delle perizie • Metodologie e tecniche di stima del danno • Tecniche di raccolta di informazioni tecnico-economiche e di rilievo sul campo per la stima del danno • Sistemi informatici per la stima del danno e la gestione delle pratiche • Nozioni generali in materia di privacy e protezione dei dati personali • Cenni sulle metodologie e procedure di liquidazione/risarcimento del danno • Tecniche di identificazione e prevenzione delle frodi assicurative	• Identificare i diversi i soggetti portatori di interesse nel sinistro e relazionarsi con loro • Valutare la fattibilità tecnica ed economica della perizia • Reperire le informazioni necessarie per la valutazione del danno • Eseguire rilievi e sopralluoghi sul campo • Gestire eventuali perizie specialistiche • Valutare criticamente gli elementi forniti e/o acquisiti e ricostruire la dinamica del sinistro • Valutare le differenti posizioni delle parti interessate al risarcimento del danno • Quantificare il danno • Illustrare compiutamente le argomentazioni a sostegno delle stime eseguite • Predisporre la relazione peritale e altre documentazioni tecniche • Gestire, trasmettere e archiviare le informazioni e la documentazione • Utilizzare software specifici per l'analisi dei sinistri e per la gestione delle pratiche

LIQUIDAZIONE DEL DANNO

Codice: **QPR-SAS-02** Livello: **EQF-5** Versione 2 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base degli elementi contrattuali (polizza assicurativa) e dei risultati dell'accertamento e stima del danno, il soggetto è in grado di collaborare alla liquidazione del danno, concordando con il danneggiato l'entità del risarcimento e gestendo il fascicolo di danno.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa sulla gestione dei sinistri e sulla liquidazione del danno • Normativa in materia di tutela della privacy e di protezione dei dati personali • Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) • Contratti e clausole assicurative • Casistica sinistri e relativa giurisprudenza • Norme di legge in materia di assicurazione • Norme e convenzioni del settore assicurativo • Elementi di giurisdizione penale e civile • Metodologie, tecniche e strumenti di valutazione e liquidazione danni • Sistemi e procedure di compliance assicurativa • Tecniche di negoziazione • Tecniche di identificazione e prevenzione delle frodi assicurative	• Analizzare le posizioni della controparte • Elaborare proposte di risarcimento • Procedere alla liquidazione del danno • Negoziare una transazione con l'assicurato/danneggiato • Definire le condizioni per una transazione del danno nelle fasi processuali • Prevedere gli esiti di una trattazione giudiziale del danno anche al fine di stimare la riserva finanziaria • Redigere indicazioni per la trattazione giudiziale del danno

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ESPERTO DELLE ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO, VALUTAZIONE E LIQUIDAZIONE DEL DANNO

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SAS-01	STIMA DEL DANNO	5	Completo	
QPR-SAS-02	LIQUIDAZIONE DEL DANNO	5	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-01 STIMA DEL DANNO EQF-5	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base dell'incarico affidato dal committente, il soggetto è in grado di predisporre una perizia assicurativa accertando la dinamica del sinistro e le responsabilità dei soggetti coinvolti, verificando i danni patrimoniali e non patrimoniali e stimandone l'importo.	Format_4D

1 - ANALISI DEL SINISTRO

1.4 - RICOSTRUZIONE DEL SINISTRO CON SUPPORTI INFORMATICI

Accertare l'effettiva dinamica del sinistro (es. traiettoria e velocità dei veicoli coinvolti in un incidente stradale, incendio) e la compatibilità con i danni riscontrati, utilizzando software specifici.

1.3 - ISPEZIONE DEL LUOGO DEL SINISTRO E DEL DANNO

Ispezionare il luogo del sinistro e/o il danno patrimoniale, acquisendo adeguata documentazione (cartografica, fotografica, campioni, ecc.).

1.2 - ACQUISIZIONE DOCUMENTI, TESTIMONIANZE E PERIZIE

Previo consenso del committente, acquisire perizie specifiche da esperti terzi, testimonianze scritte e altri documenti (es. verbali di accertamento) utili al completamento dell'accertamento dei danni e delle responsabilità.

1.1 - ANALISI DOCUMENTALE

Analizzare la documentazione fornita dal committente e dalla controparte (es. polizza, denuncia di sinistro, documentazione allegata), ricostruendo la dinamica del sinistro e accertando i danni e le responsabilità delle parti in causa.

2 – STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI VEICOLI

2.3 - SINISTRI NATANTI

Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro di natanti.

2.2 - SINISTRI VEICOLI COMMERCIALI/INDUSTRIALI

Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro di veicoli commerciali pesanti o industriali.

2.1 - SINISTRI AUTOVEICOLI

Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro autoveicoli, prevalentemente utilizzando tabelle standard (es. tariffari sinistri auto).

3 - STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI RAMI ELEMENTARI

3.3 - SINISTRI RAMI ELEMENTARI RISCHI PROFESSIONALI

Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro relativo a rischi da responsabilità civile professionale (es. professionisti, costruttori edili, ecc.).

3.2 - SINISTRI RAMI ELEMENTARI RISCHI CIVILI/INDUSTRIALI

Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro rami elementari (es. incendio, danni da acqua, eventi atmosferici) relativo a rischi civili/industriali (corporate).

3.1 - SINISTRI RISCHI PERSONA/FAMIGLIA

Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro rami elementari, (es. incendio, danni da acqua, eventi atmosferici) relativo a rischi persona/famiglia (retail).

4 - GESTIONE DELLA PROCEDURA

4.3 - RELAZIONE PERITALE

Predisporre una relazione peritale utilizzando, se disponibile, un modulo standard (es. RC Auto), segnalando eventualmente i potenziali rischi di truffe, e allegando la documentazione tecnica richiesta.

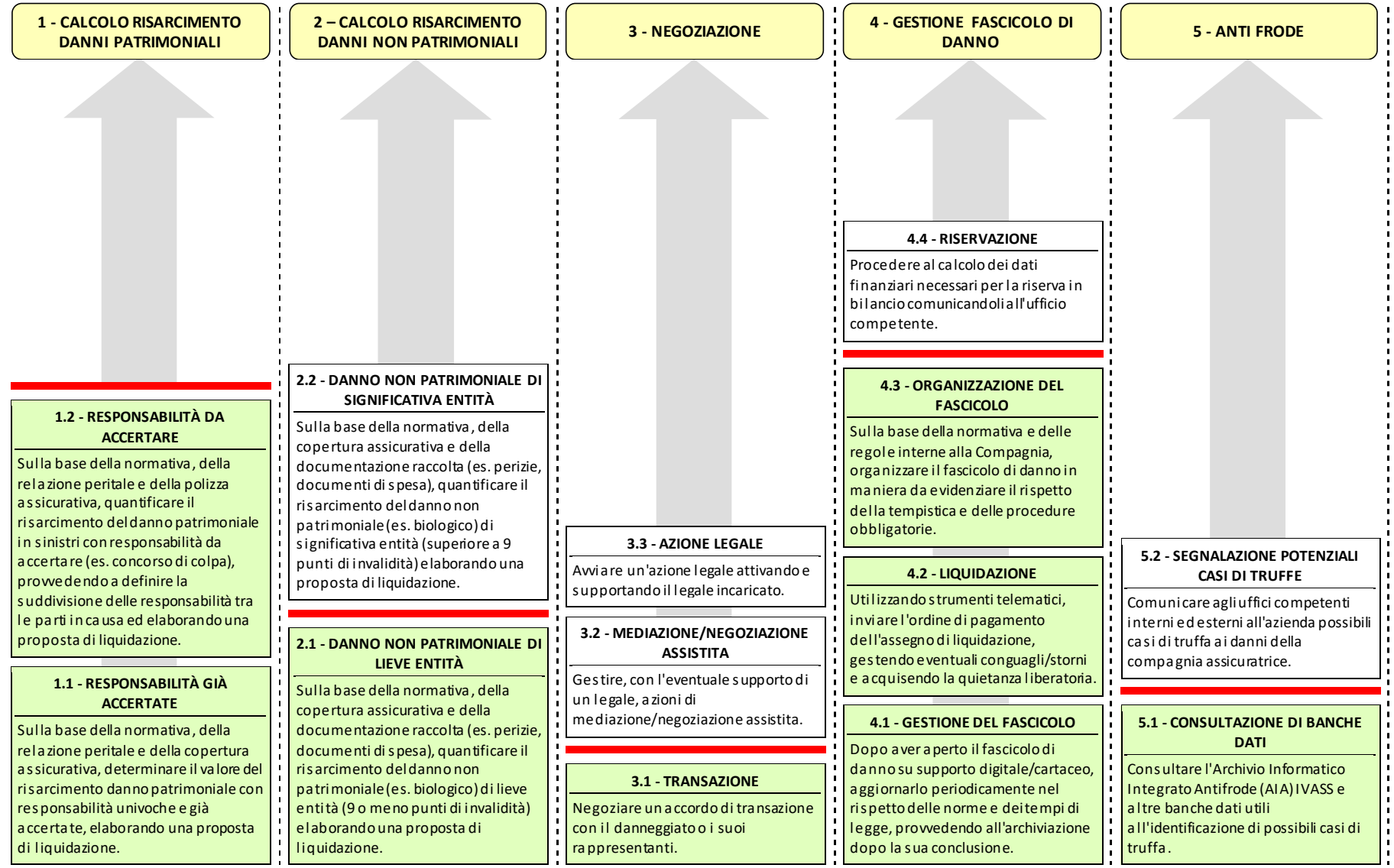
4.2 - VERIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Sulla base delle informazioni relative alla polizza assicurativo in essere, verificare la presenza di condizioni che impediscano o diminuiscano la liquidazione del sinistro.

4.1 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Anche utilizzando sistemi gestionali informatici, gestire la documentazione relativa alla pratica peritale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-02	LIQUIDAZIONE DEL DANNO	EQF-5	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base degli elementi contrattuali (polizza assicurativa) e dei risultati dell'accertamento e stima del danno, il soggetto è in grado di collaborare alla liquidazione del danno, concordando con il danneggiato l'entità del risarcimento e gestendo il fascicolo di danno.			Format_5D



SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI TURISTICI

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIS-01
PIZZAIOLO

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.2.2.1.0	Cuochi in alberghi e ristoranti
5.2.2.2.2.2	cuoco di fast food
5.2.2.2.2.5	preparatore di pizza a taglio

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

56.10.11	Ristorazione con somministrazione

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il PIZZAIOLO è un operatore specializzato nella produzione di pizze (tonde classiche e maxi, in teglia, in pala) e prodotti assimilato o derivati (focacce, ciabatte farcite, torte salate, pizze dessert, ecc.) operando sull'intero processo della lavorazione 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 (quali bilance, impastatrici, stanze per la lievitazione, forni elettrici, a gas o a legna, ecc.). Dosa gli ingredienti, prepara l'impasto utilizzando il metodo più idoneo (diretto, indiretto, polish) anche in funzione del suo utilizzo (breve o lunga conservazione), esegue la formatura dell'impasto in funzione della forma del prodotto finale, esegue il condimento secondo nel rispetto delle ricette e gestisce la fase finale di cottura in forno. Presiede anche attività di tipo gestionale che vanno dal ricevimento ed immagazzinamento della materia prima, alla predisposizione della postazione di lavoro fino alla manutenzione ordinaria delle attrezzature e la conservazione dei semilavorati.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo
QPR-RIS-08	PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI	3	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI		
Codice: **QPR-RIS-16**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.

Conoscenze	*Abilità*
• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo • Tecniche di pianificazione di attività • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore • Caratteristiche e criteri di qualità alimentare impiegati • Stoccaggio, conservazione, confezionamento e materiali utilizzati	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (ricette, procedure) • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore • Applicare procedure e protocolli di igiene e sanificazione di utensili, attrezzature e spazi di lavoro secondo le normative vigenti • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore • Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore • Prelevare materie prime/semilavorati nelle quantità richieste, controllandone gli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici • Applicare procedure e metodi di confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI

Codice: **QPR-RIS-08** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 19/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di produzione e/o delle specifiche comande ricevute, il soggetto è in grado di realizzare pizze (es. tonda classica, in teglia, in pala) e prodotti assimilati (es. focacce, ciabatte farcite, pizza dessert) utilizzando opportuni accorgimenti per velocizzare l'evasione degli ordinativi.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di comunicazione professionale • Cenni storici sulla pizza napoletana e veneziana • Organizzazione dei laboratori di pizzeria • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Merceologia delle materie prime • Metodi di preparazione degli impasti (diretto, indiretto, polish) anche in funzione del loro utilizzo (breve o lunga conservazione) • La fase di lievitazione e i fattori di influenza • Tecniche di formatura e condimento delle pizze • Il processo di cottura dei prodotti di pizzeria • Le principali allergie e intolleranze alimentari • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Utilizzare indicazioni di appoggio (ricette, procedure) e/o istruzioni per predisporrele diverse fasi di lavorazione • Valorizzare i prodotti alimentare tipici del territorio • Predisporre spazio e attrezzature di lavoro • Preparare gli impasti con il metodo più idoneo • Monitorare il processo di lievitazione • Formare le palline per pizze tonde per l'utilizzo immediato o per la loro conservazione • Preparare le materie prime necessarie per il condimento delle pizze o dei prodotti assimilati • Lavorare gli impasti per dare alle pizze la forma desiderata (tonda, in teglia, in pala) • Condire le pizze secondo le specifiche ricette e le relative modalità di cottura (a cottura unica, a completamento post cottura, a più stadi di cottura) • Gestire la fase di cottura in forno elettrico o a legna • Pulire e igienizzare spazi e attrezzature • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

PIZZAIOLO

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo	
QPR-RIS-08	PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI	3	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-16 APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.	Format_5D_4x

1 - FASI DI LAVORO

1.1 - CRONOLOGIA DELLE OPERAZIONI DA COMPIERE

Sulla base del piano di produzione giornaliero assegnato, definire la sequenza cronologica delle operazioni da compiere definendo per ciascuna di esse il fabbisogno di attrezzature e di materiali, i tempi necessari e le interrelazioni con altri colleghi.

2 – MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

2.3 - CONSERVAZIONE PRODOTTI

Provvedere alla conservazione dei semilavorati o dei prodotti finiti nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, facendo particolare attenzione ad indicare sui contenitori la data di conservazione.

2.2 - STOCCAGGIO MATERIE PRIME

Collaborare allo stoccaggio delle materie prime ricevute dai fornitori nel rispetto delle norme di igiene alimentare e alla corretta ricollocazione delle materie prime prelevate, ma non utilizzate durante il cido di lavorazione.

2.1 - PRELIEVO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

Prelevare da magazzino o da contenitori presenti in laboratorio (es. armadi, scaffali, frigoriferi, congelatori) le materie prime e i semilavorati necessari per le lavorazioni richieste, valutandone le condizioni igienico-sanitarie e segnalando al responsabile del processo di approvvigionalento i materiali che stanno esaurendosi e quelli in scadenza.

3 - LINEA DI PRODUZIONE

3.1 - PREDISPORRE ATTREZZATURE E MATERIALI

Predisporre spazi, attrezzature, materie prime e semilavorati necessari a realizzare i prodotti previsti dal piano di produzione assegnato, curando la loro disposizione iniziale al fine di renderne pratico l'impiego e mantenendo ordinata l'area di lavoro durante tutto il cido produttivo.

4 - CURA ATTREZZATURE

4.4 - SEGNALAZIONI USURE E MALFUNZIONAMENTI

Segnalare al responsabile della manutenzione, eventuali usure e malfunzionamenti riscontrati negli utensili e nelle attrezzature da lavoro che possano pregiudicarne l'efficienza o il rispetto delle norme di sicurezza.

4.3 - ATTREZZATURE REFRIGERANTI E CONGELANTI

Effettuare le operazioni giornaliere di controllo, pulizia e sanificazione delle attrezzature impiegate per la conservazione refrigerata delle materie prime e dei semilavorati (es. frigoriferi, abbattitori, celle frigorifere, vetrine espositive refrigerate) avendo cura di monitorare lo stato di conservazione degli stessi.

4.2 - PULIZIA A FINE SERVIZIO

Effettuare alla fine di ogni servizio le operazioni di sanificazione delle attrezzature utilizzate (es. fuochi, friggitrici, piastre di cottura, forni, affettatrici, macchina del caffè, estrattori, centrifughe) smontando le parti mobili e rimontandole dopo averle sanificate.

4.1 - PULIZIA IMMEDIATA A FINE LAVORAZIONE

Effettuare, immediatamente al termine dell'utilizzo, la pulizia e il lavaggio (manuale o in lavastoviglie) degli utensili e delle piccole attrezzature (es. coltelli, pinze, spatole, bicchieri, tazze, pentole, cutter) al fine di poterne disporre per lavorazioni successive garantendo il rispetto delle norme igieniche.

5 - PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI

5.3 - PULIZIA PERIODICA LOCALI

Nel rispetto delle procedure e della calendarizzazione aziendale, effettuare le operazioni periodiche per il mantenimento della perfetta efficienza degli ambienti di lavoro (es. pulizia a fondo dei pavimenti, pulizia delle cappe di aspirazione, lavaggio delle pareti lavabili disincrostazione di lavelli, vasche e rubinetteria, pulizia delle vetrate, deragnatura di soffitti e pareti).

5.2 - SPAZI DESTINATI A UTENSILI E PICCOLE ATTREZZATURE

Effettuare la pulizia periodica dei cassetti, dei ripiani, degli armadi destinati ad immagazzinare gli utensili e le piccole attrezzature, curando in particolare il riordino delle stesse al fine di facilitarne la reperibilità al momento del bisogno.

5.1 - PULIZIA GIORNALIERA LOCALI

Nel rispetto del programma di sanificazione, effettuare le operazioni giornaliere di riassetto e pulizia degli ambienti di lavoro (es. spazzare e lavare i pavimenti; sanificare le superfici di lavoro, i piani di appoggio e i lavelli; pulire e igienizzare la zona dei rifiuti), scegliendo gli strumenti e i detergenti più idonei alle superfici da trattare scelti in base alla legislazione vigente.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-08	PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI	EQF-3	Versione 5 08/03/2016
	Sulla base del piano di produzione e/o delle specifiche comande ricevute, il soggetto è in grado di realizzare pizze (es. tonda classica, in teglia, in pala) e prodotti assimilati (es. focacce, ciabatte farcite, pizza dessert) utilizzando opportuni accorgimenti per velocizzare l'evasione degli ordinativi.			Format_5D_1x

1 - PREPARAZIONE IMPASTO

1.5 - INDIRETTO CON PASTA MADRE

Preparare l'impasto per pizza utilizzando il metodo indiretto che prevede l'impiego del lievito naturale (pasta madre).

1.4 - CON FARINE SPECIALI

Preparare impasti utilizzando farine di soia, integrali o kamut.

1.3 - INDIRETTO POOLISH

Preparare un preimpasto liquido (poolish) a cui aggiungere in un secondo tempo tutti gli altri ingredienti necessari per completare l'impasto.

1.2 - A LUNGA LIEVITAZIONE REFRIGERATO

Preparare l'impasto, lasciarlo lievitare per il tempo necessario, dargli la forma desiderata (es. palline), quindi collocarlo nella cella frigorifera per uso futuro.

1.1 - METODO DIRETTO

Impastare tutti gli ingredienti in un'unica fase, lasciando lievitare l'impasto fino al momento dell'utilizzo formando, eventualmente, le palline per la produzione di pizze tonde.

2 – FORMATURA

2.4 - PIZZA MAXI O IN PALA

Stendere l'impasto in modo da formare un disco di grandi dimensioni (pizza maxi) o di forma rettangolare (pizza in pala o pizza al metro).

2.3 - TONDA NAPOLETANA

Stendere le palline di impasto in modo da formare il disco della pizza secondo la tipologia napoletana, cioè con bordo spesso detto cornicione.

2.2 - TONDA ITALIANA

Stendere le palline di impasto in modo da formare il disco della pizza secondo la tipologia italiana (sottocategoria veneta o romana), cioè con bordo basso.

2.1 - PIZZA IN TEGLIA

Stendere l'impasto in teglie di metallo tonde o rettangolari avendo cura di mantenere uniforme lo spessore.

3 - FARCITURA

3.4 - OLTRE I 5 INGREDIENTI

Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono oltre 5 ingredienti.

3.3 - FINO A 5 INGREDIENTI

Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono al massimo 5 ingredienti.

3.2 - FINO A 3 INGREDIENTI

Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono al massimo 3 ingredienti.

3.1 - PREPARAZIONE DEGLI INGREDIENTI

Preparare i diversi ingredienti (es. mozzarella in cubetti, pomodorini a fettine) e disporli nelle vaschette refrigerate pronti per la fase di condimento e farcitura delle pizze.

4 - COTTURA

4.3 - FORNO A LEGNA

Cuocere in forno a legna i diversi prodotti di pizzeria monitorando costantemente la temperatura del forno e il grado di cottura del prodotto.

4.2 - PIZZE RIPIENE O CON COTTURA IN DUE TEMPI

Cuocere in forno elettrico o a gas pizze ripiene (es. calzone) o che richiedono l'aggiunta di ingredienti a metà cottura per preservarne le caratteristiche organolettiche (es. frutti di mare).

4.1 - FORNO ELETTRICO O A GAS

Cuocere in forno elettrico o a gas prodotti di pizzeria che richiedono una sola fase di cottura o l'eventuale aggiunta di ingredienti post cottura (es rucola, scaglie di grana).

5 - PRODOTTI ASSIMILATI

5.3 - PIZZA GOURMET

Produrre pizze gourmet da ristorantino caratterizzate da un impasto fatto con lievito naturale, servite a spicchi o quadrotti e farcite con ingredienti ricercati.

5.2 - PIZZA DESSERT

Produrre pizze dessert caratterizzate da farciture tipiche dei prodotti di pasticceria (creme, salse, panna, frutta fresca o secca, nutella).

5.1 - FOCACCE

Produrre focacce di vario genere (es. salata al rosmarino, ligure all'olio, alle cipolle) utilizzando gli impasti base della pizza.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIS-02
AIUTO CUOCO

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.2.2.1.0	Cuochi in alberghi e ristoranti
5.2.2.2.1.0	Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva
5.2.2.2.2.0	Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.12	Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'AIUTO CUOCO è una figura esecutiva che garantisce il supporto al cuoco durante le diverse fasi di preparazione dei pasti da servire ai clienti. La sua attività è in particolare rivolta alla preparazione delle materie prime (verdura, frutta, carne, pesce), alla preparazione dei semilavorati (fondi, leganti, salse, pasta e gnocchi freschi, apparecchi da cucina, ecc.), alla preparazione di semplici piatti e all'allestimento standard di piatti e vassoi da portata. Gestisce, inoltre, la pulizia e la sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, lo stoccaggio in magazzino delle materie prime e la conservazione dei semilavorati in cella frigorifera, rispettando quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza e l'igiene dei prodotti alimentari.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Parziale
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Completo
QPR-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3	Parziale
QPR-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	3	Parziale
QPR-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI		
Codice: **QPR-RIS-16**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.

Conoscenze	*Abilità*
• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo • Tecniche di pianificazione di attività • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore • Caratteristiche e criteri di qualità alimentare impiegati • Stoccaggio, conservazione, confezionamento e materiali utilizzati	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (ricette, procedure) • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore • Applicare procedure e protocolli di igiene e sanificazione di utensili, attrezzature e spazi di lavoro secondo le normative vigenti • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore • Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore • Prelevare materie prime/semilavorati nelle quantità richieste, controllandone gli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici • Applicare procedure e metodi di confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME		
Codice: **QPR-RIS-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando in tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Le verdure: caratteristiche e stagionalità • Gli strumenti e le attrezzature per il taglio e il loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza • I tre livelli di taglio delle verdure: tecniche • I prodotti carnei e ittici • Le tipologie di taglio della carne • Tecniche di taglio dei prodotti carnei • Tecniche di preparazione pesci e crostacei • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Selezionare le materie prime per la preparazione dei cibi valutandone le caratteristiche qualitative • Mondare e pelare le verdure • Effettuare diverse tipologie di taglio delle verdure • Tornire le verdure per migliorane la presentazione • Effettuare diverse tipologie di taglio carne • Pulire, deliscare, sfilettare e tranciare il pesce • Pulire i molluschi e i crostacei • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI		
Codice: **QPR-RIS-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di gastronomia • Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Utensili ed attrezzature per la lavorazione dei semilavorati • Caratteristiche dei fondi e delle salse da cucina • Caratteristiche degli impasti e dei ripieni • La pasta e gli gnocchi della tradizione italiana • Tecniche di preparazione dei semilavorati • Tecniche di assemblaggio di materie prime e semilavorati per la successiva cottura • Le regole di conservazione semilavorati • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare le giuste quantità di materie prime già precedentemente preparate e pronte per l'utilizzo • Preparare burri aromatizzati, fondi, salse madri, salse base e salse derivate (composte, emulsionate) • Preparare impasti, apparecchi e farce (per pasta fresca semplice o ripiena, gnocchi, soufflé) • Assemblare tra loro materie prime e/o semilavorati per preparare alimenti pronti da cuocere • Conservare i semilavorati per un loro uso successivo • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

COTTURA DEGLI ALIMENTI		
Codice: **QPR-RIS-06**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietenza.

Conoscenze	*Abilità*
• La cottura e gli effetti sul cibo: perché si cuoce • Le diverse tecniche di cottura: modalità, aspetti comuni e innovativi • Le diverse attrezzature per la cottura e loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza • Le diverse tecniche di cottura classica e modernamodalità, aspetti comuni e innovativi • Le sostanze utilizzate per la cottura: caratteristiche, temperature, modalità • La gestione e il monitoraggio delle temperature • Proprietà nutrizionali e cottura • Gli errori comuni di cottura e danni sul cibo ed eventuali rimedi • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Predisporre alimenti e attrezzature per la cottura nel rispetto delle norme igienico sanitarie • Individuare il sistema di cottura idoneo • Stabilire la temperatura adatta all'alimento • Cuocere alimenti in acqua (bollire, sbianchire, sbollentare, affogare, bagnomaria, vapore) • Cuocere alimenti in grasso (al salto, friggere, confit) • Cuocere alimenti a calore secco (in forno, alla piastra, grigliare, gratinare, arrostire) • Cuocere mediante tecniche miste (brasare, stufare, in casseruola) • Utilizzare tecniche alternative (al microonde, sottovuoto, al cartoccio, al sale, in crosta, glassatura, affumicatura) • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA

Codice: **QPR-RIS-07** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.

Conoscenze	*Abilità*
• Le tecniche di porzionatura su piatti o vassoi • L'importanza della creatività e del senso estetico in cucina • Colore, armonia e sapore: giochi di decorazione in cucina • Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con elementi decorativi esterni • Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con componenti degli alimenti • Le tecniche e gli strumenti di intaglio frutta e verdura • Le tecniche di impiattamento e decorazione per buffet • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Porzionare le giuste quantità di cibo in piatti e vassoi direttamente in cucina • Decorare piatti e vassoi con elementi che richiamino gli ingredienti e il gusto • Decorare piatti e vassoi con elementi creativi di forma e colore • Intagliare frutta e verdura per realizzare elementi decorativi • Utilizzare correttamente stampi e forme per decorare i piatti • Predisporre cibi monoporzione (finger food) • Approntare vassoi per servizio buffet • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA

Codice: **QPR-ALI-04** Livello: **EQF-3** Versione 3 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca (es. paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione), utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto finale.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di comunicazione professionale • Cenni storici legati alla tradizione pasticcera italiana • Organizzazione del laboratorio di pasticceria • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Merceologia delle materie prime • Caratteristiche e specificità dei diversi prodotti artigianali di pasticceria fresca • Principali intolleranze e allergie alimentari • Criteri di bilanciamento (ingredienti, quantitativi, calorie) delle ricette di pasticceria • Tecniche di lavorazione e assemblaggio di materie prime e semilavorati per la realizzazione dei prodotti di pasticceria • Tecniche di decorazione e di cake design • Tecniche di conservazione dei prodotti di pasticceria • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Utilizzare indicazioni di appoggio (ricette, procedure) e/o istruzioni per predisporrerle diverse fasi di lavorazione • Valorizzare i prodotti alimentare tipici del territorio • Predisporre la linea di lavoro per le diverse lavorazioni previste dal piano di produzione • Scegliere e dosare le materie prime e semilavorati necessari per le diverse preparazioni dolci e salate • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) • Produrre paste da banco classiche e composte • Produrre pasticcini mignon farciti e decorati • Realizzare tramezzini e tartine decorate • Realizzare dolci da credenza classici e assemblati • Realizzare torte moderne e artistiche • Realizzare dessert da ristorazione • Realizzare prodotti per intolleranti e allergici • Decorare i diversi prodotti di pasticceria fresca • Allestire i vassoi di pasticcini e confezionare i dolci artigianali per la vendita al pubblico • Monitorare le varie fasi di lavorazione • Pulire e igienizzare spazi e attrezzature • Operare nel rispetto della normativa sulla sicurezza utilizzando gli opportuni DPI

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

AIUTO CUOCO

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo	
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Parziale	
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Completo	
QPR-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3	Parziale	
QPR-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	3	Parziale	
QPR-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-16 APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.	Format_5D_4x

1 - FASI DI LAVORO

1.1 - CRONOLOGIA DELLE OPERAZIONI DA COMPIERE

Sulla base del piano di produzione giornaliero assegnato, definire la sequenza cronologica delle operazioni da compiere definendo per ciascuna di esse il fabbisogno di attrezzature e di materiali, i tempi necessari e le interrelazioni con altri colleghi.

2 – MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

2.3 - CONSERVAZIONE PRODOTTI

Provvedere alla conservazione dei semilavorati o dei prodotti finiti nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, facendo particolare attenzione ad indicare sui contenitori la data di conservazione.

2.2 - STOCCAGGIO MATERIE PRIME

Collaborare allo stoccaggio delle materie prime ricevute dai fornitori nel rispetto delle norme di igiene alimentare e alla corretta ricollocazione delle materie prime prelevate, ma non utilizzate durante il cido di lavorazione.

2.1 - PRELIEVO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

Prelevare da magazzino o da contenitori presenti in laboratorio (es. armadi, scaffali, frigoriferi, congelatori) le materie prime e i semilavorati necessari per le lavorazioni richieste, valutandone le condizioni igienico-sanitarie e segnalando al responsabile del processo di approvvigionalento i materiali che stanno esaurendosi e quelli in scadenza.

3 - LINEA DI PRODUZIONE

3.1 - PREDISPORRE ATTREZZATURE E MATERIALI

Predisporre spazi, attrezzature, materie prime e semilavorati necessari a realizzare i prodotti previsti dal piano di produzione assegnato, curando la loro disposizione iniziale al fine di renderne pratico l'impiego e mantenendo ordinata l'area di lavoro durante tutto il cido produttivo.

4 - CURA ATTREZZATURE

4.4 - SEGNALAZIONI USURE E MALFUNZIONAMENTI

Segnalare al responsabile della manutenzione, eventuali usure e malfunzionamenti riscontrati negli utensili e nelle attrezzature da lavoro che possano pregiudicarne l'efficienza o il rispetto delle norme di sicurezza.

4.3 - ATTREZZATURE REFRIGERANTI E CONGELANTI

Effettuare le operazioni giornaliere di controllo, pulizia e sanificazione delle attrezzature impiegate per la conservazione refrigerata delle materie prime e dei semilavorati (es. frigoriferi, abbattitori, celle frigorifere, vetrine espositive refrigerate) avendo cura di monitorare lo stato di conservazione degli stessi.

4.2 - PULIZIA A FINE SERVIZIO

Effettuare alla fine di ogni servizio le operazioni di sanificazione delle attrezzature utilizzate (es. fuochi, friggitrici, piastre di cottura, forni, affettatrici, macchina del caffè, estrattori, centrifughe) smontando le parti mobili e rimontandole dopo averle sanificate.

4.1 - PULIZIA IMMEDIATA A FINE LAVORAZIONE

Effettuare, immediatamente al termine dell'utilizzo, la pulizia e il lavaggio (manuale o in lavastoviglie) degli utensili e delle piccole attrezzature (es. coltelli, pinze, spatole, bicchieri, tazze, pentole, cutter) al fine di poterne disporre per lavorazioni successive garantendo il rispetto delle norme igieniche.

5 - PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI

5.3 - PULIZIA PERIODICA LOCALI

Nel rispetto delle procedure e della calendarizzazione aziendale, effettuare le operazioni periodiche per il mantenimento della perfetta efficienza degli ambienti di lavoro (es. pulizia a fondo dei pavimenti, pulizia delle cappe di aspirazione, lavaggio delle pareti lavabili disincrostazione di lavelli, vasche e rubinetteria, pulizia delle vetrate, deragnatura di soffitti e pareti).

5.2 - SPAZI DESTINATI A UTENSILI E PICCOLE ATTREZZATURE

Effettuare la pulizia periodica dei cassetti, dei ripiani, degli armadi destinati ad immagazzinare gli utensili e le piccole attrezzature, curando in particolare il riordino delle stesse al fine di facilitarne la reperibilità al momento del bisogno.

5.1 - PULIZIA GIORNALIERA LOCALI

Nel rispetto del programma di sanificazione, effettuare le operazioni giornaliere di riassetto e pulizia degli ambienti di lavoro (es. spazzare e lavare i pavimenti; sanificare le superfici di lavoro, i piani di appoggio e i lavelli; pulire e igienizzare la zona dei rifiuti), scegliendo gli strumenti e i detergenti più idonei alle superfici da trattare scelti in base alla legislazione vigente.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando i tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.			Format_4D

1 - VERDURE

1.3 - TORNIRE LE VERDURE

Migliorare la presentazione delle verdure, ricavandone forme regolari su patata (es. fondente, naturale, castello, cocotte, olivette, mascotte) e altre verdure.

1.2 - EFFETTUARE I TAGLI DI 2° E 3° LIVELLO

Effettuare i tagli di 2° livello (es. bastoncini, fiammiferi, julienne, chiffonade) e di 3° livello (es. matignon, mirepoix, paesana, macedonia e brunoise) su patate e altre verdure.

1.1 - MONDARE, LAVARE E TAGLIARE LE VERDURE

Eliminare dalle verdure le parti non commestibili esterne (es. radici, parti verdi superiori, buccia e foglie guaste, ...), quelle interne ed i filamenti, procedendo a lavarle, eventualmente a trattarle (es. immergere gli ortaggi che tendono ad imbrunire in acqua acidulata con limone o aceto), ad asciugarle e ad eseguire i tagli di 1° livello (es. a fette, a rondelle, a danelli).

2 – CARNE

2.5 - TAGLIARE LA CARNE CON OSSO

Tagliare la carne con osso (es. costata di manzo, nodino di vitello, braciola di maiale, costicine d'agnello).

2.4 - DISOSSARE LA CARNE

Disossare volatili, piccoli mammiferi (es. conigli), costata di manzo, carrè di maiale e coscia di agnello.

2.3 - TAGLIARE LA CARNE CON TESSUTI SOVRAPPOSTI

Tagliare la carne a fettine da pezzi di muscolo a tessuto sovrapposto (es. fesa di tacchino, noce di vitello, scamone di manzo, ...).

2.2 - TAGLIARE LA CARNE A CUBETTI, A FETTINE O TRITATA

Tagliare la carne a cubetti (es. per spiedini o spezzatini), a fettine da pezzi a muscolo unico (es. controfiletto di manzo, lombata di maiale) o tritata (es. ragù, hamburger, tartare).

2.1 - PARARE LA CARNE

Liberare la carne cruda da tutti gli scarti e le parti non edibili (es. pelle, grasso, tendini).

3 - PESCE

3.3 - TAGLIARE DARNE E TRANCI

Tagliare pesci di medie (es. rombi e salmoni) e grosse (es. pesce spada, tonno, ...) dimensioni in darne o tranci.

3.2 - SFILETTARE IL PESCE

Togliere tutte le lische (centrale e rimanenti) a pesci tondi e pesci piatti di grandi dimensioni (es. salmone, trote, rombi, ...) e ricavare filetti regolari.

3.1 - SBARBARE, SQUAMARE, EVISCERARE E DELISCARE IL PESCE

Eliminare, pinne, squame e viscere da pesci tondi e piatti. Togliere la lisca centrale a pesci di piccole dimensioni (es. alici, sardine, ...).

4 - CROSTACEI E MOLLUSCHI

4.3 - PULIRE I GRANDI CROSTACEI COTTI

Ricavare la polpa dai grandi crostacei cotti (es. aragoste, granseole, ...).

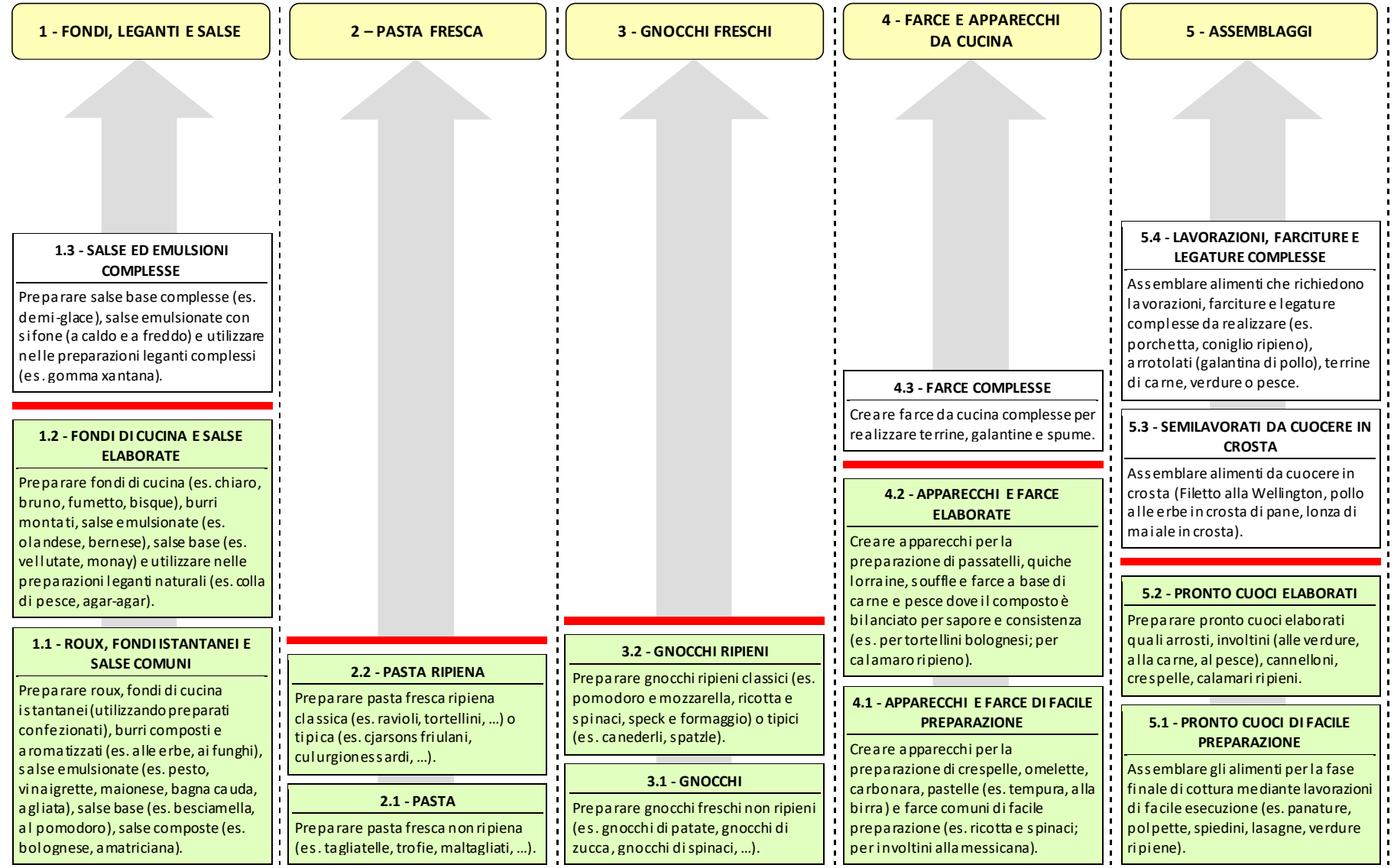
4.2 - PULIRE I PICCOLI CROSTACEI CRUDI

Privare i piccoli crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi, ...) di carapace, zampe, interiora.

4.1 - PULIRE I MOLLUSCHI

Privare gasteropodi e bivalvi della sabbia ingerita con bagni ripetuti, eliminare l'eventuale bisso, il ciuffo di filamenti che sporge dalle valve e le incrostazioni del guscio. Privare i cefalopodi di becco, occhi, sacco di inchiostro, osso, pennetta.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	EQF-3	Versione 6 27/04/2016
	Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.			Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	EQF-3	Versione 5 15/01/2020
	Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietenza.			Format_5D

1 - COTTURA IN ACQUA

1.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA

Gestire cotture di alimenti regolando i parametri tecnici in funzione della pezzatura (bollire: pollo, girello, muscolo, cefalopodi, orata, branzino, trota; al vapore: rombo, scampi) o che prevedono temperature specifiche (a bagnomaria: salsa olandese, crema inglese, crema zabaglione).

1.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE

Gestire cotture su alimenti delicati (bollire: sedano, rapa, broccoli, erbette, gamberi; sbianchire: asparagi, agretti; al vapore: gambero, sogliola, salmone) o che prevedono temperature e tempistiche specifiche (affogare: uova; a bagnomaria: fonduta).

1.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (bollire: pasta secca, patate, carote, piselli; sbianchire: tuberi e ortaggi; al vapore: patate, carote e piselli).

2 – COTTURA IN GRASSO

2.4 - COTTURE PROLUNGATE

Gestire cotture per specifici alimenti che necessitano di cotture prolungate a bassa temperatura (confit: anatra) o tempi di esecuzione rapidi (al salto: rognone flambé; frittura in padella: cervella).

2.3 - COTTURA AL CUORE

Cuocere alimenti, freschi e congelati, assicurando la perfetta cottura al cuore e la fragranza esterna (al salto: filetto alla rossini; frittura per immersione: calamari; frittura in padella (uovo fritto).

2.2 - COTTURA IN PIÙ FASI

Gestire cotture di alimenti, freschi e congelati, con procedimento a più fasi (al salto: scaloppina ai funghi; frittura per immersione: verdure pastellate, patate fritte) o di dimensioni grandi (al salto: sogliola alla mugniaia; frittura in padella: cotoletta alla milanese).

2.1 - CON PARAMETRI DEFINITI

Cuocere alimenti di piccole dimensioni, caratterizzate da esecuzione rapida (al salto: bocconcini di pollo; frittura per immersione: zucchine; frittura in padella: gamberi) o da panatura (farina, pangrattato, pastella).

3 - COTTURA A CALORE

3.3 - CUOCERE ALIMENTI PREGIATI

Cuocere alimenti pregiati che richiedono cotture precise in base alla pezzatura e al tipo di prodotto (al forno in crosta: branzino al sale, prosciutto in crosta, filetto in crosta; alla griglia: scampi, gamberoni, carne rossa con osso, filetto di manzo; allo spiedo alimenti farciti: tacchino ripieno, arrosti ripieni, porchetta).

3.2 - REGOLANDO I PARAMETRI IN BASE ALLA PEZZATURA

Gestire cotture che richiedono un mix di tempo e temperature, regolando i parametri anche in base alle pezzature (al forno: pan di Spagna, torte; gratinare: alimenti crudi spessie sottili, cappesante, cappelunghe, pomodori, funghi; grigliare: radicchio di Treviso, pesci da porzione interi, roast beef; allo spiedo alimenti di grandi dimensioni: maialini, cosce).

3.1 - CON PARAMETRI DEFINITI

Gestire cotture di alimenti poco delicati che prevedono parametri determinabili visivamente (gratinatura: verdure, lasagne; al forno: patate, pesci da porzione, pane; allo spiedo carni di piccole dimensioni: galletto, pollo, quaglie) e cotture veloci (grigliare: verdure, bistecche sottili non al sangue).

4 - COTTURE MISTE

4.4 - COTTURE CHE RICHIEDONO LAVORAZIONI PARTICOLARI

Stufare e brasare alimenti caratterizzati da lavorazioni preliminari concomitanti alla realizzazione del piatto (es. marinatura della selvaggina, ammollo del baccalà) o particolari (es. temperatura di fusione dei formaggi per la fonduta).

4.3 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE

Stufare e brasare alimenti caratterizzati da una tolleranza del tempo di cottura estremamente ridotta (es. evitare risotto scotto, brasato con carne che si sfibra, triglie che si sfaldano).

4.2 - MANTENENDO LE PROPRIETÀ ORGANOLETTICHE DEGLI ALIMENTI

Stufare e brasare alimenti, mantenendo le proprietà organolettiche (es. compattezza delle carni del pollo, consistenza delle verdure, morbidezza dei cefalopodi).

4.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Stufare e brasare alimenti con grado di cottura facile da determinare visivamente (es. patate che si sfaldano) o tempisticamente (es. uova al funghetto in 5 minuti).

5 - ALTRE TECNICHE

5.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA

Cuocere alimenti regolando i parametri in base alla pezzatura, temperatura e procedimento specifico (sottovuoto: oca, bufalo, stinco di vitello, cinghiale; al cartoccio: vongole, gambero, orata, pollo, faraona, ossobuco di vitello, patate, topinambur; affumicatura: petto d'oca, punta di petto di manzo, costine di maiale, lombata di cervo.

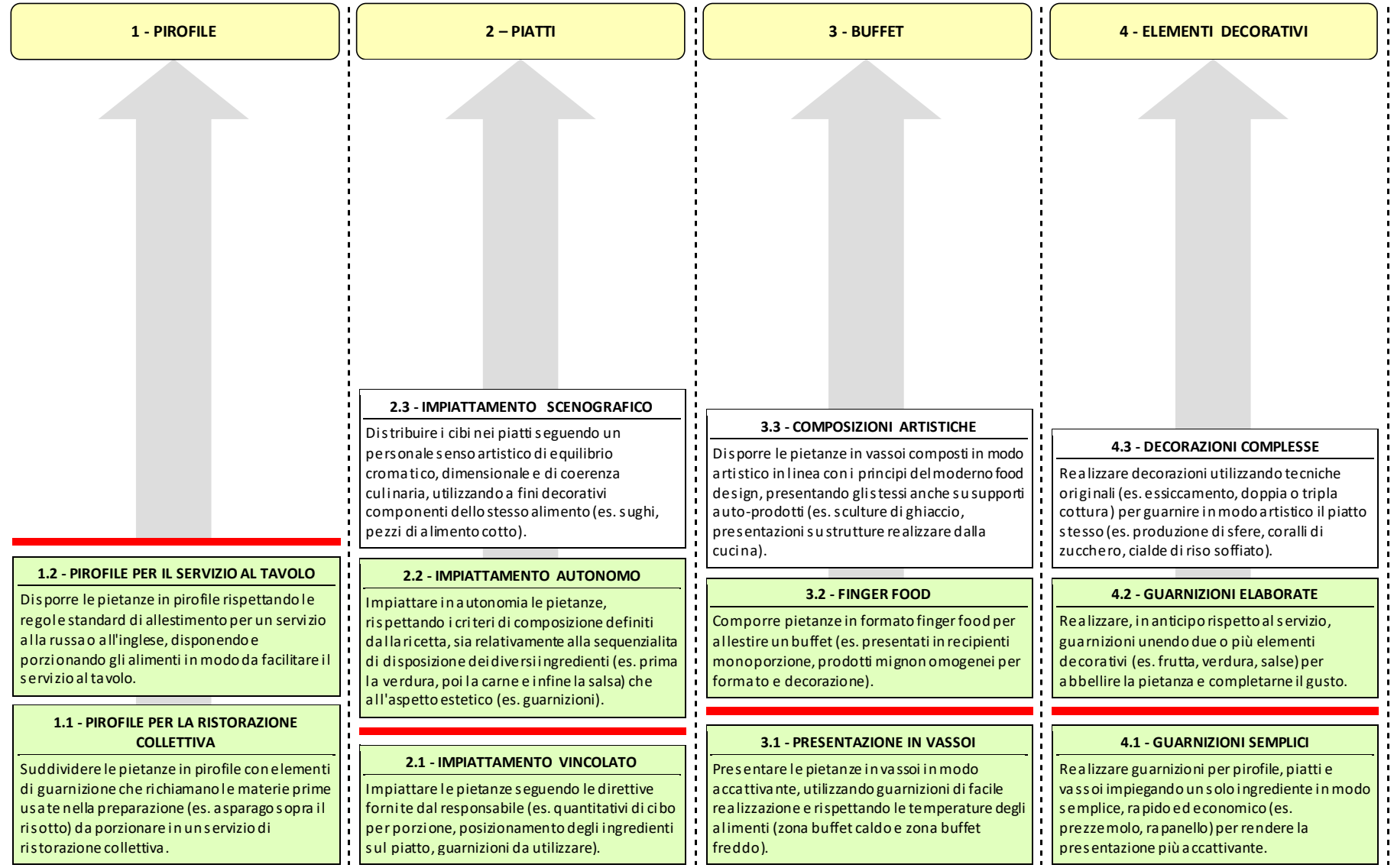
5.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE

Gestire cotture su alimenti delicati o con pezzature e fibre diverse (sottovuoto: gambero, coda di rospo, tonno, costina di maiale, guance di manzo, polpa di vitello; al cartoccio: molluschi, pesci e ortaggi).

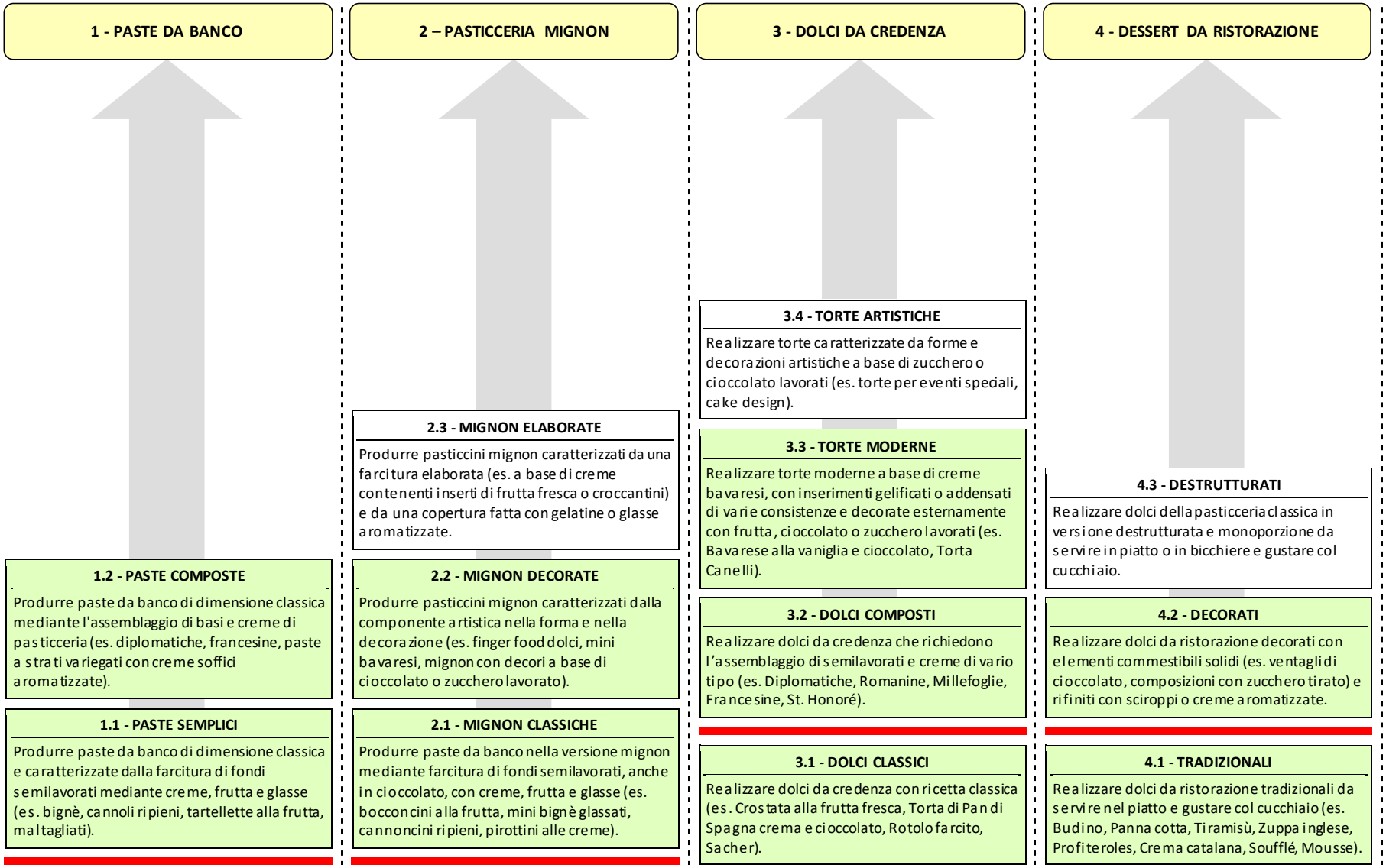
5.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (microonde e Sottovuoto: patate, carote, spinaci, carni bianche/rosse con pezzatura regolare al naturale, con grassi e ingredienti aggiunti).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.			Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ALI-04 PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA EQF-3	Versione 5 15/01/2020
	Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca (es. paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione), utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto finale.	Format_4D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIS-03
CUOCO

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.2.2.1.0	Cuochi in alberghi e ristoranti
5.2.2.2.1	Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.12	Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE DELLA RISTORAZIONE

Preparazione degli alimenti e allestimento piatti

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il CUOCO è colui che si occupa della produzione di un menù completo seguendo le indicazioni presenti in ricette più o - meno complesse, gestendo le fasi della preparazione, della cottura e dell'allestimento dei piatti. In particolare è in grado di svolgere le attività inerenti la scelta, il dosaggio e la lavorazione delle materie prime per la preparazione dei semilavorati, la conservazione dei semilavorati per un futuro utilizzo, la cottura degli alimenti utilizzando le tecniche più appropriate in relazione al piatto da preparare, la divisione in porzioni del cibo e la guarnizione dei piatti da portata per una presentazione del cibo esteticamente gradevole al cliente.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4	Parziale
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Completo
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Completo
QPR-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3	Completo
QPR-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	3	Completo
QPR-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI		
Codice: **QPR-RIS-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del tipo di menù, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza, garantendo gli standard di qualità definiti e gestendo imprevisti e ritardi nella produzione.

Conoscenze	*Abilità*
• La linea di cucina • Organizzazione e funzionamento del reparto cucina • L'evasione degli ordinativi in cucina • Le modalità di gestione evasione ordinativi per menù fisso o alla carte per coperti diversi • I buffet con menù concordato e la gestione ordinativi • I banchetti e la gestione ordinativi per grandi numeri • La gestione delle criticità in cucina: i tempi e le mancanze • Sala e cucina: una comunicazione importante • Normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro	• Lavorare in team conoscendo la gerarchia e i compiti assegnati • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Evadere ordinativi per piccoli o grandi coperti (ristoranti e/o mense) • Evadere ordinativi per realizzare un buffet • Evadere ordinativi durante un banchetto • Gestire imprevisti con il personale di cucina • Comunicare adeguatamente con il personale di sala per risolvere imprevisti di varia natura • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI

Codice: **QPR-RIS-16** Livello: **EQF-3** Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.

Conoscenze	*Abilità*
• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo • Tecniche di pianificazione di attività • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore • Caratteristiche e criteri di qualità alimentare impiegati • Stoccaggio, conservazione, confezionamento e materiali utilizzati	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (ricette, procedure) • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore • Applicare procedure e protocolli di igiene e sanificazione di utensili, attrezzature e spazi di lavoro secondo le normative vigenti • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore • Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore • Prelevare materie prime/semilavorati nelle quantità richieste, controllandone gli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici • Applicare procedure e metodi di confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME		
Codice: **QPR-RIS-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando in tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Le verdure: caratteristiche e stagionalità • Gli strumenti e le attrezzature per il taglio e il loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza • I tre livelli di taglio delle verdure: tecniche • I prodotti carnei e ittici • Le tipologie di taglio della carne • Tecniche di taglio dei prodotti carnei • Tecniche di preparazione pesci e crostacei • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Selezionare le materie prime per la preparazione dei cibi valutandone le caratteristiche qualitative • Mondare e pelare le verdure • Effettuare diverse tipologie di taglio delle verdure • Tornire le verdure per migliorane la presentazione • Effettuare diverse tipologie di taglio carne • Pulire, deliscare, sfilettare e tranciare il pesce • Pulire i molluschi e i crostacei • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI		
Codice: **QPR-RIS-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di gastronomia • Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Utensili ed attrezzature per la lavorazione dei semilavorati • Caratteristiche dei fondi e delle salse da cucina • Caratteristiche degli impasti e dei ripieni • La pasta e gli gnocchi della tradizione italiana • Tecniche di preparazione dei semilavorati • Tecniche di assemblaggio di materie prime e semilavorati per la successiva cottura • Le regole di conservazione semilavorati • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare le giuste quantità di materie prime già precedentemente preparate e pronte per l'utilizzo • Preparare burri aromatizzati, fondi, salse madri, salse base e salse derivate (composte, emulsionate) • Preparare impasti, apparecchi e farce (per pasta fresca semplice o ripiena, gnocchi, soufflé) • Assemblare tra loro materie prime e/o semilavorati per preparare alimenti pronti da cuocere • Conservare i semilavorati per un loro uso successivo • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

COTTURA DEGLI ALIMENTI		
Codice: **QPR-RIS-06**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietenza.

Conoscenze	*Abilità*
• La cottura e gli effetti sul cibo: perché si cuoce • Le diverse tecniche di cottura: modalità, aspetti comuni e innovativi • Le diverse attrezzature per la cottura e loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza • Le diverse tecniche di cottura classica e modernamodalità, aspetti comuni e innovativi • Le sostanze utilizzate per la cottura: caratteristiche, temperature, modalità • La gestione e il monitoraggio delle temperature • Proprietà nutrizionali e cottura • Gli errori comuni di cottura e danni sul cibo ed eventuali rimedi • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Predisporre alimenti e attrezzature per la cottura nel rispetto delle norme igienico sanitarie • Individuare il sistema di cottura idoneo • Stabilire la temperatura adatta all'alimento • Cuocere alimenti in acqua (bollire, sbianchire, sbollentare, affogare, bagnomaria, vapore) • Cuocere alimenti in grasso (al salto, friggere, confit) • Cuocere alimenti a calore secco (in forno, alla piastra, grigliare, gratinare, arrostire) • Cuocere mediante tecniche miste (brasare, stufare, in casseruola) • Utilizzare tecniche alternative (al microonde, sottovuoto, al cartoccio, al sale, in crosta, glassatura, affumicatura) • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA

Codice: **QPR-RIS-07** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.

Conoscenze	*Abilità*
• Le tecniche di porzionatura su piatti o vassoi • L'importanza della creatività e del senso estetico in cucina • Colore, armonia e sapore: giochi di decorazione in cucina • Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con elementi decorativi esterni • Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con componenti degli alimenti • Le tecniche e gli strumenti di intaglio frutta e verdura • Le tecniche di impiattamento e decorazione per buffet • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Porzionare le giuste quantità di cibo in piatti e vassoi direttamente in cucina • Decorare piatti e vassoi con elementi che richiamino gli ingredienti e il gusto • Decorare piatti e vassoi con elementi creativi di forma e colore • Intagliare frutta e verdura per realizzare elementi decorativi • Utilizzare correttamente stampi e forme per decorare i piatti • Predisporre cibi monoporzione (finger food) • Approntare vassoi per servizio buffet • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA

Codice: **QPR-ALI-04** Livello: **EQF-3** Versione 3 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca (es. paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione), utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto finale.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di comunicazione professionale • Cenni storici legati alla tradizione pasticcera italiana • Organizzazione del laboratorio di pasticceria • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Merceologia delle materie prime • Caratteristiche e specificità dei diversi prodotti artigianali di pasticceria fresca • Principali intolleranze e allergie alimentari • Criteri di bilanciamento (ingredienti, quantitativi, calorie) delle ricette di pasticceria • Tecniche di lavorazione e assemblaggio di materie prime e semilavorati per la realizzazione dei prodotti di pasticceria • Tecniche di decorazione e di cake design • Tecniche di conservazione dei prodotti di pasticceria • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Utilizzare indicazioni di appoggio (ricette, procedure) e/o istruzioni per predisporrerle diverse fasi di lavorazione • Valorizzare i prodotti alimentare tipici del territorio • Predisporre la linea di lavoro per le diverse lavorazioni previste dal piano di produzione • Scegliere e dosare le materie prime e semilavorati necessari per le diverse preparazioni dolci e salate • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) • Produrre paste da banco classiche e composte • Produrre pasticcini mignon farciti e decorati • Realizzare tramezzini e tartine decorate • Realizzare dolci da credenza classici e assemblati • Realizzare torte moderne e artistiche • Realizzare dessert da ristorazione • Realizzare prodotti per intolleranti e allergici • Decorare i diversi prodotti di pasticceria fresca • Allestire i vassoi di pasticcini e confezionare i dolci artigianali per la vendita al pubblico • Monitorare le varie fasi di lavorazione • Pulire e igienizzare spazi e attrezzature • Operare nel rispetto della normativa sulla sicurezza utilizzando gli opportuni DPI

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

CUOCO

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4	Parziale	
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo	
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Completo	
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Completo	
QPR-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3	Completo	
QPR-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	3	Completo	
QPR-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-03 GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI EQF-4 Sulla base del tipo di menù, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza, garantendo gli standard di qualità definiti e gestendo imprevisti e ritardi nella produzione.	Versione 4 15/01/2020 Format_4D

1 - MENÙ FISSO

1.3 - MENÙ COMPLETO

Gestire, in locali con menù fisso e max 20 coperti, l'evasione dei piatti relativi ad un menù fisso completo (antipasto, primo, secondo e dolce) realizzabili anche ricorrendo a semilavorati realizzati in precedenza.

1.2 - GESTIRE PIÙ PORTATE

Gestire, sotto la supervisione del responsabile di cucina in locali con menù fisso e max 20 coperti, l'evasione dei piatti relativi a più tipologie di portate garantendo la corretta sequenza di uscita dei piatti.

1.1 - UNICA TIPOLOGIA DI PORTATA

Gestire, sulla base del menù fisso proposto (es. mensa collettiva, trattoria a menù fisso, banchetto con menù concordato) e sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione dei piatti relativi ad una unica tipologia di portata (antipasto, primo, secondo o dolce) realizzabili anche ricorrendo a semilavorati realizzati in precedenza.

2 – MENÙ PER BUFFET

2.3 - MENÙ AMPIO

Gestire l'evasione dei piatti da proporre in un buffet con menù concordato di max 15 portate fredde e calde per max 60 persone.

2.2 - MENÙ RIDOTTO

Gestire l'evasione dei diversi piatti/vassoi da proporre in un buffet con menù concordato di max 10 portate fredde e calde per max 30 persone.

2.1 - PRODUZIONE PARZIALE

Gestire, sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione di alcuni dei piatti/vassoi da proporre in un buffet con menù concordato.

3 - MENÙ ALLA CARTA

3.4 - MENÙ COMPLETO

Gestire l'evasione dei pasti relativi alle comande scelte da un menù con max 6 piatti per tipologia in un locale con max 20 coperti.

3.3 - GESTIRE PIÙ PORTATE

Gestire, sulla base delle comande ricevute e sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione dei piatti relativi a più tipologie di portate garantendo la corretta sequenza di uscita dei piatti.

3.2 - MENÙ CON PIATTI ESPRESSI

Gestire l'evasione dei piatti relativi ad una singola tipologia di portata (antipasti, primi, secondi o dolci) anche da realizzarsi in forma espressa (senza ricorrere a semilavorati) sulla base delle comande ricevute.

3.1 - UNICA TIPOLOGIA DI PORTATA

Gestire, sulla base delle comande ricevute e sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione dei piatti relativi ad una unica tipologia di portata (antipasti, primi, secondi o dolci) realizzabili anche ricorrendo a semilavorati realizzati in precedenza.

4 - GESTIONE RITARDI

4.1 - RITARDO DI PRODUZIONE

Gestire i ritardi legati alla produzione dei pasti (es. sovraccarico della cucina, necessità di rifare dei piatti venuti male) mediante una corretta comunicazione al personale di sala funzionale ad informare i clienti e proporre alternative passatempo.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.			Format_5D_4x

1 - FASI DI LAVORO

1.1 - CRONOLOGIA DELLE OPERAZIONI DA COMPIERE

Sulla base del piano di produzione giornaliero assegnato, definire la sequenza cronologica delle operazioni da compiere definendo per ciascuna di esse il fabbisogno di attrezzature e di materiali, i tempi necessari e le interrelazioni con altri colleghi.

2 – MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

2.3 - CONSERVAZIONE PRODOTTI

Provvedere alla conservazione dei semilavorati o dei prodotti finiti nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, facendo particolare attenzione ad indicare sui contenitori la data di conservazione.

2.2 - STOCCAGGIO MATERIE PRIME

Collaborare allo stoccaggio delle materie prime ricevute dai fornitori nel rispetto delle norme di igiene alimentare e alla corretta ricollocazione delle materie prime prelevate, ma non utilizzate durante il ciclo di lavorazione.

2.1 - PRELIEVO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

Prelevare da magazzino o da contenitori presenti in laboratorio (es. armadi, scaffali, frigoriferi, congelatori) le materie prime e i semilavorati necessari per le lavorazioni richieste, valutandone le condizioni igienico-sanitarie e segnalando al responsabile del processo di approvvigionalento i materiali che stanno esaurendosi e quelli in scadenza.

3 - LINEA DI PRODUZIONE

3.1 - PREDISPORRE ATTREZZATURE E MATERIALI

Predisporre spazi, attrezzature, materie prime e semilavorati necessari a realizzare i prodotti previsti dal piano di produzione assegnato, curando la loro disposizione iniziale al fine di renderne pratico l'impiego e mantenendo ordinata l'area di lavoro durante tutto il ciclo produttivo.

4 - CURA ATTREZZATURE

4.4 - SEGNALAZIONI USURE E MALFUNZIONAMENTI

Segnalare al responsabile della manutenzione, eventuali usure e malfunzionamenti riscontrati negli utensili e nelle attrezzature da lavoro che possano pregiudicarne l'efficienza o il rispetto delle norme di sicurezza.

4.3 - ATTREZZATURE REFRIGERANTI E CONGELANTI

Effettuare le operazioni giornaliere di controllo, pulizia e sanificazione delle attrezzature impiegate per la conservazione refrigerata delle materie prime e dei semilavorati (es. frigoriferi, abbattitori, celle frigorifere, vetrine espositive refrigerate) avendo cura di monitorare lo stato di conservazione degli stessi.

4.2 - PULIZIA A FINE SERVIZIO

Effettuare alla fine di ogni servizio le operazioni di sanificazione delle attrezzature utilizzate (es. fuochi, friggitrici, piastre di cottura, forni, affettatrici, macchina del caffè, estrattori, centrifughe) smontando le parti mobili e rimontandole dopo averle sanificate.

4.1 - PULIZIA IMMEDIATA A FINE LAVORAZIONE

Effettuare, immediatamente al termine dell'utilizzo, la pulizia e il lavaggio (manuale o in lavastoviglie) degli utensili e delle piccole attrezzature (es. coltelli, pinze, spatole, bicchieri, tazze, pentole, cutter) al fine di poterne disporre per lavorazioni successive garantendo il rispetto delle norme igieniche.

5 - PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI

5.3 - PULIZIA PERIODICA LOCALI

Nel rispetto delle procedure e della calendarizzazione aziendale, effettuare le operazioni periodiche per il mantenimento della perfetta efficienza degli ambienti di lavoro (es. pulizia a fondo dei pavimenti, pulizia delle cappe di aspirazione, lavaggio delle pareti lavabili disincrostazione di lavelli, vasche e rubinetteria, pulizia delle vetrate, deragnatura di soffitti e pareti).

5.2 - SPAZI DESTINATI A UTENSILI E PICCOLE ATTREZZATURE

Effettuare la pulizia periodica dei cassetti, dei ripiani, degli armadi destinati ad immagazzinare gli utensili e le piccole attrezzature, curando in particolare il riordino delle stesse al fine di facilitarne la reperibilità al momento del bisogno.

5.1 - PULIZIA GIORNALIERA LOCALI

Nel rispetto del programma di sanificazione, effettuare le operazioni giornaliere di riassetto e pulizia degli ambienti di lavoro (es. spazzare e lavare i pavimenti; sanificare le superfici di lavoro, i piani di appoggio e i lavelli; pulire e igienizzare la zona dei rifiuti), scegliendo gli strumenti e i detergenti più idonei alle superfici da trattare scelti in base alla legislazione vigente.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando in tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.			Format_4D

1 - VERDURE

1.3 - TORNIRE LE VERDURE

Migliorare la presentazione delle verdure, ricavandone forme regolari su patata (es. fondente, naturale, castello, cocotte, olivette, mascotte) e altre verdure.

1.2 - EFFETTUARE I TAGLI DI 2° E 3° LIVELLO

Effettuare i tagli di 2° livello (es. bastoncini, fiammiferi, julienne, chiffonade) e di 3° livello (es. matignon, mirepoix, paesana, macedonia e brunoise) su patate e altre verdure.

1.1 - MONDARE, LAVARE E TAGLIARE LE VERDURE

Eliminare dalle verdure le parti non commestibili esterne (es. radici, parti verdi superiori, buccia e foglie guaste, …), quelle interne ed i filamenti, procedendo a lavarle, eventualmente a trattarle (es. immergere gli ortaggi che tendono ad imbrunire in acqua acidulata con limone o aceto), ad asciugarle e ad eseguire i tagli di 1° livello (es. a fette, a rondelle, ad anelli).

2 – CARNE

2.5 - TAGLIARE LA CARNE CON OSSO

Tagliare la carne con osso (es. costata di manzo, nodino di vitello, braciola di maiale, costicine d'agnello).

2.4 - DISOSSARE LA CARNE

Disossare volatili, piccoli mammiferi (es. conigli), costata di manzo, carrè di maiale e coscia di agnello.

2.3 - TAGLIARE LA CARNE CON TESSUTI SOVRAPPOSTI

Tagliare la carne a fettine da pezzi di muscolo a tessuto sovrapposto (es. fesa di tacchino, noce di vitello, scamone di manzo, …).

2.2 - TAGLIARE LA CARNE A CUBETTI, A FETTINE O TRITATA

Tagliare la carne a cubetti (es. per spiedini o spezzatini), a fettine da pezzi a muscolo unico (es. controfiletto di manzo, lombata di maiale) o tritata (es. ragù, hamburger, tartare).

2.1 - PARARE LA CARNE

Liberare la carne cruda da tutti gli scarti e le parti non edibili (es. pelle, grasso, tendini).

3 - PESCE

3.3 - TAGLIARE DARNE E TRANCI

Tagliare pesci di medie (es. rombi e salmoni) e grosse (es. pesce spada, tonno, …) dimensioni in darne o tranci.

3.2 - SFILETTARE IL PESCE

Togliere tutte le lische (centrale e rimanenti) a pesci tondi e pesci piatti di grandi dimensioni (es. salmone, trote, rombi, ...) e ricavare filetti regolari.

3.1 - SBARBARE, SQUAMARE, EVISCERARE E DELISCARE IL PESCE

Eliminare, pinne, squame e viscere da pesci tondi e piatti. Togliere la lisca centrale a pesci di piccole dimensioni (es. alici, sardine, …).

4 - CROSTACEI E MOLLUSCHI

4.3 - PULIRE I GRANDI CROSTACEI COTTI

Ricavare la polpa dai grandi crostacei cotti (es. aragoste, granseole, ...).

4.2 - PULIRE I PICCOLI CROSTACEI CRUDI

Privare i piccoli crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi, …) di carapace, zampe, interiora.

4.1 - PULIRE I MOLLUSCHI

Privare gasteropodi e bivalvi della sabbia ingerita con bagni ripetuti, eliminare l'eventuale bisso, il ciuffo di filamenti che sporge dalle valve e le incrostazioni del guscio. Privare i cefalopo di becco, occhi, sacco di inchiostro, osso, pennetta.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	EQF-3	Versione 6 27/04/2016
	Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.			Format_5D

1 - FONDI, LEGANTI E SALSE

1.3 - SALSE ED EMULSIONI COMPLESSE

Preparare salse base complesse (es. demi-glace), salse emulsionate con sifone (a caldo e a freddo) e utilizzare nelle preparazioni leganti complessi (es. gomma xantana).

1.2 - FONDI DI CUCINA E SALSE ELABORATE

Preparare fondi di cucina (es. chiaro, bruno, fumetto, bisque), burri montati, salse emulsionate (es. olandese, bernese), salse base (es. vellutate, monay) e utilizzare nelle preparazioni leganti naturali (es. colla di pesce, agar-agar).

1.1 - ROUX, FONDI ISTANTANEI E SALSE COMUNI

Preparare roux, fondi di cucina istantanei (utilizzando preparati confezionati), burri composti e aromatizzati (es. alle erbe, ai funghi), salse emulsionate (es. pesto, vinaigrette, maionese, bagna cauda, agliata), salse base (es. besciamella, al pomodoro), salse composte (es. bolognese, amatriciana).

2 – PASTA FRESCA

2.2 - PASTA RIPIENA

Preparare pasta fresca ripiena classica (es. ravioli, tortellini, …) o tipica (es. cjarsons friulani, culurgiones sardi, …).

2.1 - PASTA

Preparare pasta fresca non ripiena (es. tagliatelle, trofie, maltagliati, …).

3 - GNOCCHI FRESCHI

3.2 - GNOCCHI RIPIENI

Preparare gnocchi ripieni classici (es. pomodoro e mozzarella, ricotta e spinaci, speck e formaggio) o tipici (es. canederli, spatzle).

3.1 - GNOCCHI

Preparare gnocchi freschi non ripieni (es. gnocchi di patate, gnocchi di zucca, gnocchi di spinaci, …).

4 - FARCE E APPARECCHI DA CUCINA

4.3 - FARCE COMPLESSE

Creare farce da cucina complesse per realizzare terrine, galantine e spume.

4.2 - APPARECCHI E FARCE ELABORATE

Creare apparecchi per la preparazione di passatelli, quiche lorraine, souffle e farce a base di carne e pesce dove il composto è bilanciato per sapore e consistenza (es. per tortellini bolognesi; per calamaro ripieno).

4.1 - APPARECCHI E FARCE DI FACILE PREPARAZIONE

Creare apparecchi per la preparazione di crespelle, omelette, carbonara, pastelle (es. tempura, alla birra) e farce comuni di facile preparazione (es. ricotta e spinaci; per involtini alla messicana).

5 - ASSEMBLAGGI

5.4 - LAVORAZIONI, FARCITURE E LEGATURE COMPLESSE

Assemblare alimenti che richiedono lavorazioni, farciture e legature complesse da realizzare (es. porchetta, coniglio ripieno), arrotolati (galantina di pollo), terrine di carne, verdure o pesce.

5.3 - SEMILAVORATI DA CUOCERE IN CROSTA

Assemblare alimenti da cuocere in crosta (Filetto alla Wellington, pollo alle erbe in crosta di pane, lonza di maiale in crosta).

5.2 - PRONTO CUOCI ELABORATI

Preparare pronto cuoci elaborati quali arrosti, involtini (alle verdure, alla carne, al pesce), cannelloni, crespelle, calamari ripieni.

5.1 - PRONTO CUOCI DI FACILE PREPARAZIONE

Assemblare gli alimenti per la fase finale di cottura mediante lavorazioni di facile esecuzione (es. panature, polpette, spiedini, lasagne, verdure ripiene).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	EQF-3	Versione 5 15/01/2020
	Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietenza.			Format_5D

1 - COTTURA IN ACQUA

1.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA

Gestire cotture di alimenti regolando i parametri tecnici in funzione della pezzatura (bollire: pollo, girello, muscolo, cefalopodi, orata, branzino, trota; al vapore: rombo, scampi) o che prevedono temperature specifiche (a bagnomaria: salsa olandese, crema inglese, crema zabaglione).

1.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE

Gestire cotture su alimenti delicati (bollire: sedano, rapa, broccoli, erbette, gamberi; sbianchire: asparagi, agretti; al vapore: gambero, sogliola, salmone) o che prevedono temperature e tempistiche specifiche (affogare: uova; a bagnomaria: fonduta).

1.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (bollire: pasta secca, patate, carote, piselli; sbianchire: tuberi e ortaggi; al vapore: patate, carote e piselli).

2 – COTTURA IN GRASSO

2.4 - COTTURE PROLUNGATE

Gestire cotture per specifici alimenti che necessitano di cotture prolungate a bassa temperatura (confit: anatra) o tempi di esecuzione rapidi (al salto: rognone flambé; frittura in padella: cervella).

2.3 - COTTURA AL CUORE

Cuocere alimenti, freschi e congelati, assicurando la perfetta cottura al cuore e la fragranza esterna (al salto: filetto alla rossini; frittura per immersione: calamari; frittura in padella (uovo fritto).

2.2 - COTTURA IN PIÙ FASI

Gestire cotture di alimenti, freschi e congelati, con procedimento a più fasi (al salto: scaloppina ai funghi; frittura per immersione: verdure pastellate, patate fritte) o di dimensioni grandi (al salto: sogliola alla mugniaia; frittura in padella: cotoletta alla milanese).

2.1 - CON PARAMETRI DEFINITI

Cuocere alimenti di piccole dimensioni, caratterizzate da esecuzione rapida (al salto: bocconcini di pollo; frittura per immersione: zucchine; frittura in padella: gamberi) o da panatura (farina, pangrattato, pastella).

3 - COTTURA A CALORE

3.3 - CUOCERE ALIMENTI PREGIATI

Cuocere alimenti pregiati che richiedono cotture precise in base alla pezzatura e al tipo di prodotto (al forno in crosta: branzino al sale, prosciutto in crosta, filetto in crosta; alla griglia: scampi, gamberoni, carne rossa con osso, filetto di manzo; allo spiedo alimenti farciti: tacchino ripieno, arrosti ripieni, porchetta).

3.2 - REGOLANDO I PARAMETRI IN BASE ALLA PEZZATURA

Gestire cotture che richiedono un mix di tempo e temperature, regolando i parametri anche in base alle pezzature (al forno: pan di Spagna, torte; gratinare: alimenti crudi spessi e sottili, cappesante, cappelunghe, pomodori, funghi; grigliare: radicchio di Treviso, pesci da porzione interi, roast beef; allo spiedo alimenti di grandi dimensioni: maialini, cosce).

3.1 - CON PARAMETRI DEFINITI

Gestire cotture di alimenti poco delicati che prevedono parametri determinabili visivamente (gratinatura: verdure, lasagne; al forno: patate, pesci da porzione, pane; allo spiedo carni di piccole dimensioni: galletto, pollo, quaglie) e cotture veloci (grigliare: verdure, bistecche sottili non al sangue).

4 - COTTURE MISTE

4.4 - COTTURE CHE RICHIEDONO LAVORAZIONI PARTICOLARI

Stufare e brasare alimenti caratterizzati da lavorazioni preliminari concomitanti alla realizzazione del piatto (es. marinatura della selvaggina, ammollo del baccalà) o particolari (es. temperatura di fusione dei formaggi per la fonduta).

4.3 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE

Stufare e brasare alimenti caratterizzati da una tolleranza del tempo di cottura estremamente ridotta (es. evitare risotto scotto, brasato con carne che si sfibra, triglie che si sfaldano).

4.2 - MANTENENDO LE PROPRIETÀ ORGANOLETTICHE DEGLI ALIMENTI

Stufare e brasare alimenti, mantenendo le proprietà organolettiche (es. compattezza delle carni del pollo, consistenza delle verdure, morbidezza dei cefalopodi).

4.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Stufare e brasare alimenti con grado di cottura facile da determinare visivamente (es. patate che si sfaldano) o tempisticamente (es. uova al funghetto in 5 minuti).

5 - ALTRE TECNICHE

5.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA

Cuocere alimenti regolando i parametri in base alla pezzatura, temperatura e procedimento specifico (sottovuoto: oca, bufalo, stinco di vitello, cinghiale; al cartoccio: vongole, gambero, orata, pollo, faraona, ossobuco di vitello, patate, topinambur; affumicatura: petto d'oca, punta di petto di manzo, costine di maiale, lombata di cervo.

5.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE

Gestire cotture su alimenti delicati o con pezzature e fibre diverse (sottovuoto: gambero, coda di rospo, tonno, costina di maiale, guance di manzo, polpa di vitello; al cartoccio: molluschi, pesci e ortaggi).

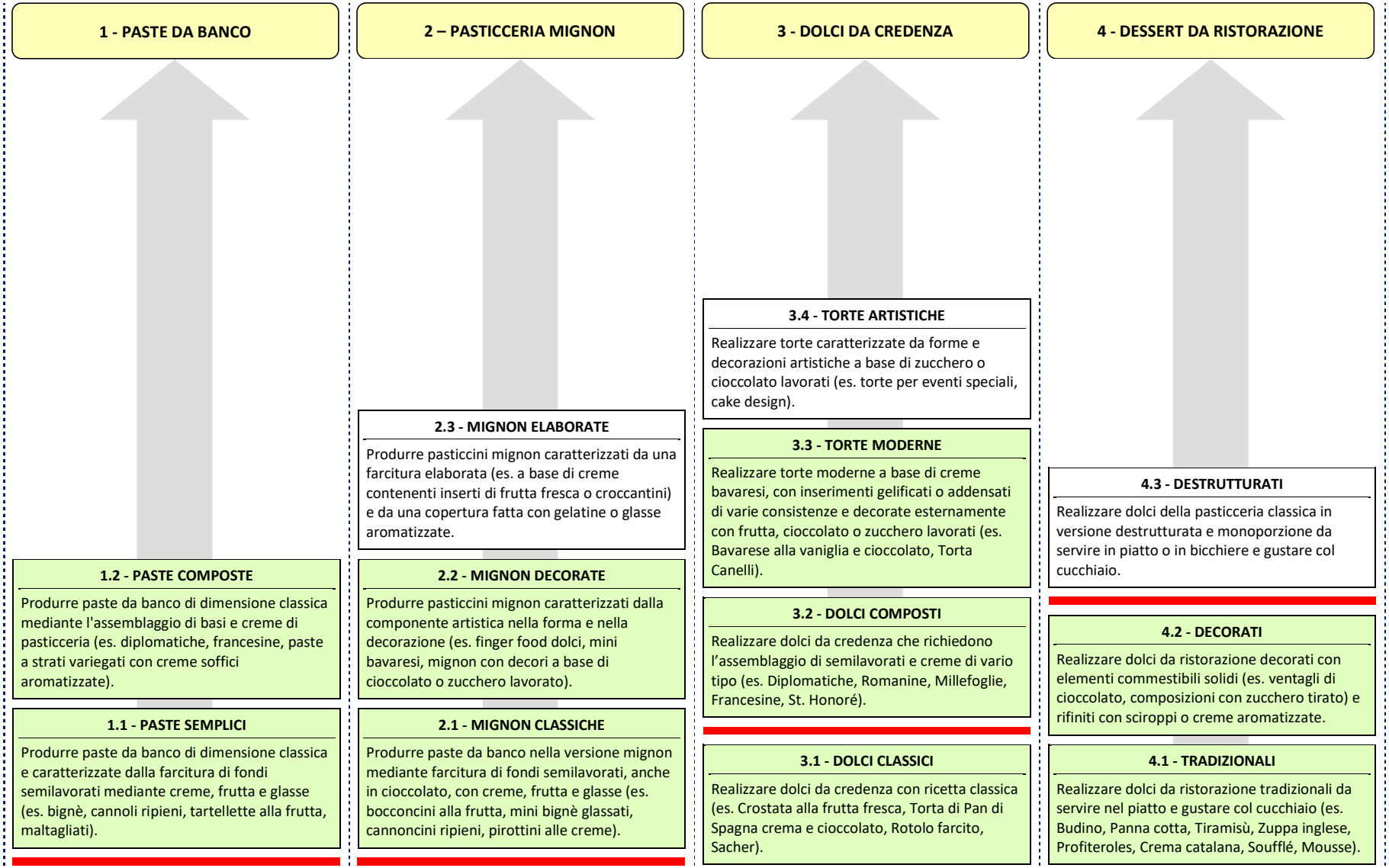
5.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (microonde e Sottovuoto: patate, carote, spinaci, carni bianche/rosse con pezzatura regolare al naturale, con grassi e ingredienti aggiunti).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-07 ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.	Format_4D

1 - PIROFILE	2 – PIATTI	3 - BUFFET	4 - ELEMENTI DECORATIVI
	2.3 - IMPIATTAMENTO SCENOGRAFICO Distribuire i cibi nei piatti seguendo un personale senso artistico di equilibrio cromatico, dimensionale e di coerenza culinaria, utilizzando a fini decorativi componenti dello stesso alimento (es. sughi, pezzi di alimento cotto).	**3.3 - COMPOSIZIONI ARTISTICHE** Disporre le pietanze in vassoi composti in modo artistico in linea con i principi del moderno food design, presentando gli stessi anche su supporti auto-prodotti (es. sculture di ghiaccio, presentazioni su strutture realizzare dalla cucina).	**4.3 - DECORAZIONI COMPLESSE** Realizzare decorazioni utilizzando tecniche originali (es. essiccamento, doppia o tripla cottura) per guarnire in modo artistico il piatto stesso (es. produzione di sfere, coralli di zucchero, cialde di riso soffiato).
1.2 - PIROFILE PER IL SERVIZIO AL TAVOLO Disporre le pietanze in pirofile rispettando le regole standard di allestimento per un servizio alla russa o all'inglese, disponendo e porzionando gli alimenti in modo da facilitare il servizio al tavolo.	**2.2 - IMPIATTAMENTO AUTONOMO** Impiattare in autonomia le pietanze, rispettando i criteri di composizione definiti dalla ricetta, sia relativamente alla sequenzialita di disposizione dei diversi ingredienti (es. prima la verdura, poi la carne e infine la salsa) che all'aspetto estetico (es. guarnizioni).	**3.2 - FINGER FOOD** Comporre pietanze in formato finger food per allestire un buffet (es. presentati in recipienti monoporzione, prodotti mignon omogenei per formato e decorazione).	**4.2 - GUARNIZIONI ELABORATE** Realizzare, in anticipo rispetto al servizio, guarnizioni unendo due o più elementi decorativi (es. frutta, verdura, salse) per abbellire la pietanza e completarne il gusto.
1.1 - PIROFILE PER LA RISTORAZIONE COLLETTIVA Suddividere le pietanze in pirofile con elementi di guarnizione che richiamano le materie prime usate nella preparazione (es. asparago sopra il risotto) da porzionare in un servizio di ristorazione collettiva.	**2.1 - IMPIATTAMENTO VINCOLATO** Impiattare le pietanze seguendo le direttive fornite dal responsabile (es. quantitativi di cibo per porzione, posizionamento degli ingredienti sul piatto, guarnizioni da utilizzare).	**3.1 - PRESENTAZIONE IN VASSOI** Presentare le pietanze in vassoi in modo accattivante, utilizzando guarnizioni di facile realizzazione e rispettando le temperature degli alimenti (zona buffet caldo e zona buffet freddo).	**4.1 - GUARNIZIONI SEMPLICI** Realizzare guarnizioni per pirofile, piatti e vassoi impiegando un solo ingrediente in modo semplice, rapido ed economico (es. prezzemolo, rapanello) per rendere la presentazione più accattivante.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ALI-04 PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA EQF-3	Versione 5 15/01/2020
	Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca (es. paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione), utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto finale.	Format_4D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIS-04

TECNICO DI CUCINA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.2.2.1.0	Cuochi in alberghi e ristoranti
5.2.2.2.1	Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva
5.2.2.5.1	Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO DI CUCINA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DI CUCINA interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo di preparazione pasti attraverso l'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell' utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla preparazione pasti, con competenze relative all'analisi del mercato e dei bisogni della committenza, alla predisposizione dei menù, alla cura ed elaborazione di prodotti cucinati e piatti allestiti.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:

• Cuoco

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

• Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera - articolazione Enogastronomia

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIS-02	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA	4	Parziale
QPR-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4	Completo
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Esteso
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Esteso
QPR-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3	Esteso
QPR-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	3	Esteso
QPR-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA		
Codice: **QPR-RIS-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della strategie aziendali, programmare, implementare e supervisionare la produzione culinaria (es. sviluppo di ricette/menu, gestione degli ordini e conservazione dei prodotti) con prodotti locali e seguendo le tendenze e i bisogni della clientela.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti alimentari e delle materie prime • Produzioni agroalimentari territoriali • Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale • Elementi di tecnologia e dietologia • Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di ricetta e menù • Elementi di contabilità aziendale e di gestione di offerte/ordini • Tecniche di reportistica aziendale • Sistema di qualità e principali modelli • Tecniche di coordinamento della brigata di cucina • Elementi di contrattualistica per le forniture commerciali • Tecniche di approvvigionamento, immagazzinamento, gestione e monitoraggio delle scorte e giacenza • Normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro	• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento attività • Applicare procedure di selezione fornitori e gestione degli ordini • Individuare anomalie segnalando non conformità di prodotto/servizio • Applicare tecniche di gestione delle scorte verificando giacenze e scadenze • Applicare tecniche, strumenti e organizzare i locali per una corretta conservazione delle materie prime e degli alimenti • Attuare piani di controllo delle temperature di conservazione • Individuare problematiche esecutive • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi • Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari e di produzioni territoriali artigianali e agroalimentari in base alla stagionalità • Applicare criteri di bilanciamento della preparazione gastronomica sotto il profilo nutrizionale e gustativo • Individuare soluzioni per adattare le preparazioni gastronomiche territoriali ai moderni stili alimentari • Applicare criteri di verifica dei costi e del rapporto prezzo/qualità • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI		
Codice: **QPR-RIS-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del tipo di menù, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza, garantendo gli standard di qualità definiti e gestendo imprevisti e ritardi nella produzione.

Conoscenze	*Abilità*
• La linea di cucina • Organizzazione e funzionamento del reparto cucina • L'evasione degli ordinativi in cucina • Le modalità di gestione evasione ordinativi per menù fisso o alla carte per coperti diversi • I buffet con menù concordato e la gestione ordinativi • I banchetti e la gestione ordinativi per grandi numeri • La gestione delle criticità in cucina: i tempi e le mancanze • Sala e cucina: una comunicazione importante • Normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro	• Lavorare in team conoscendo la gerarchia e i compiti assegnati • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Evadere ordinativi per piccoli o grandi coperti (ristoranti e/o mense) • Evadere ordinativi per realizzare un buffet • Evadere ordinativi durante un banchetto • Gestire imprevisti con il personale di cucina • Comunicare adeguatamente con il personale di sala per risolvere imprevisti di varia natura • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME		
Codice: **QPR-RIS-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando in tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Le verdure: caratteristiche e stagionalità • Gli strumenti e le attrezzature per il taglio e il loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza • I tre livelli di taglio delle verdure: tecniche • I prodotti carnei e ittici • Le tipologie di taglio della carne • Tecniche di taglio dei prodotti carnei • Tecniche di preparazione pesci e crostacei • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Selezionare le materie prime per la preparazione dei cibi valutandone le caratteristiche qualitative • Mondare e pelare le verdure • Effettuare diverse tipologie di taglio delle verdure • Tornire le verdure per migliorane la presentazione • Effettuare diverse tipologie di taglio carne • Pulire, deliscare, sfilettare e tranciare il pesce • Pulire i molluschi e i crostacei • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI		
Codice: **QPR-RIS-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di gastronomia • Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche • Standard di qualità dei prodotti alimentari • Utensili ed attrezzature per la lavorazione dei semilavorati • Caratteristiche dei fondi e delle salse da cucina • Caratteristiche degli impasti e dei ripieni • La pasta e gli gnocchi della tradizione italiana • Tecniche di preparazione dei semilavorati • Tecniche di assemblaggio di materie prime e semilavorati per la successiva cottura • Le regole di conservazione semilavorati • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare le giuste quantità di materie prime già precedentemente preparate e pronte per l'utilizzo • Preparare burri aromatizzati, fondi, salse madri, salse base e salse derivate (composte, emulsionate) • Preparare impasti, apparecchi e farce (per pasta fresca semplice o ripiena, gnocchi, soufflé) • Assemblare tra loro materie prime e/o semilavorati per preparare alimenti pronti da cuocere • Conservare i semilavorati per un loro uso successivo • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

COTTURA DEGLI ALIMENTI		
Codice: **QPR-RIS-06**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietenza.

Conoscenze	*Abilità*
• La cottura e gli effetti sul cibo: perché si cuoce • Le diverse tecniche di cottura: modalità, aspetti comuni e innovativi • Le diverse attrezzature per la cottura e loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza • Le diverse tecniche di cottura classica e modernamodalità, aspetti comuni e innovativi • Le sostanze utilizzate per la cottura: caratteristiche, temperature, modalità • La gestione e il monitoraggio delle temperature • Proprietà nutrizionali e cottura • Gli errori comuni di cottura e danni sul cibo ed eventuali rimedi • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Predisporre alimenti e attrezzature per la cottura nel rispetto delle norme igienico sanitarie • Individuare il sistema di cottura idoneo • Stabilire la temperatura adatta all'alimento • Cuocere alimenti in acqua (bollire, sbianchire, sbollentare, affogare, bagnomaria, vapore) • Cuocere alimenti in grasso (al salto, friggere, confit) • Cuocere alimenti a calore secco (in forno, alla piastra, grigliare, gratinare, arrostire) • Cuocere mediante tecniche miste (brasare, stufare, in casseruola) • Utilizzare tecniche alternative (al microonde, sottovuoto, al cartoccio, al sale, in crosta, glassatura, affumicatura) • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA

Codice: **QPR-RIS-07** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.

Conoscenze	*Abilità*
• Le tecniche di porzionatura su piatti o vassoi • L'importanza della creatività e del senso estetico in cucina • Colore, armonia e sapore: giochi di decorazione in cucina • Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con elementi decorativi esterni • Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con componenti degli alimenti • Le tecniche e gli strumenti di intaglio frutta e verdura • Le tecniche di impiattamento e decorazione per buffet • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Porzionare le giuste quantità di cibo in piatti e vassoi direttamente in cucina • Decorare piatti e vassoi con elementi che richiamino gli ingredienti e il gusto • Decorare piatti e vassoi con elementi creativi di forma e colore • Intagliare frutta e verdura per realizzare elementi decorativi • Utilizzare correttamente stampi e forme per decorare i piatti • Predisporre cibi monoporzione (finger food) • Approntare vassoi per servizio buffet • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA

Codice: **QPR-ALI-04** Livello: **EQF-3** Versione 3 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca (es. paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione), utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto finale.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di comunicazione professionale • Cenni storici legati alla tradizione pasticcera italiana • Organizzazione del laboratorio di pasticceria • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Merceologia delle materie prime • Caratteristiche e specificità dei diversi prodotti artigianali di pasticceria fresca • Principali intolleranze e allergie alimentari • Criteri di bilanciamento (ingredienti, quantitativi, calorie) delle ricette di pasticceria • Tecniche di lavorazione e assemblaggio di materie prime e semilavorati per la realizzazione dei prodotti di pasticceria • Tecniche di decorazione e di cake design • Tecniche di conservazione dei prodotti di pasticceria • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Utilizzare indicazioni di appoggio (ricette, procedure) e/o istruzioni per predisporrerle diverse fasi di lavorazione • Valorizzare i prodotti alimentare tipici del territorio • Predisporre la linea di lavoro per le diverse lavorazioni previste dal piano di produzione • Scegliere e dosare le materie prime e semilavorati necessari per le diverse preparazioni dolci e salate • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) • Produrre paste da banco classiche e composte • Produrre pasticcini mignon farciti e decorati • Realizzare tramezzini e tartine decorate • Realizzare dolci da credenza classici e assemblati • Realizzare torte moderne e artistiche • Realizzare dessert da ristorazione • Realizzare prodotti per intolleranti e allergici • Decorare i diversi prodotti di pasticceria fresca • Allestire i vassoi di pasticcini e confezionare i dolci artigianali per la vendita al pubblico • Monitorare le varie fasi di lavorazione • Pulire e igienizzare spazi e attrezzature • Operare nel rispetto della normativa sulla sicurezza utilizzando gli opportuni DPI

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DI CUCINA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIS-02	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA	4	Parziale	
QPR-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4	Completo	
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Esteso	
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Esteso	
QPR-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3	Esteso	
QPR-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	3	Esteso	
QPR-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-02	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Sulla base della strategie aziendali, programmare, implementare e supervisionare la produzione culinaria (es. sviluppo di ricette/menu, gestione degli ordini e conservazione dei prodotti) con prodotti locali e seguendo le tendenze e i bisogni della clientela.			Format_5D

1 - MATERIE PRIME

1.2 - GESTIONE FORNITORI

Selezionare nuovi fornitori di materie prime, negoziare i termini del contratto e monitorare la qualità e la tempistica di consegna dei prodotti.

1.1 - GESTIONE MAGAZZINO

Monitorare lo stato delle riserve alimentari presenti in magazzino, individuare i bisogni di approvvigionamento ed effettuare gli ordinativi.

2 – ATTREZZATURE

2.2 - INTERVENTI DI RIPARAZIONE

Attivare le ditte specializzate affinché effettuino interventi specifici sulla attrezzatura danneggiata o mal funzionante e controllarne l'operato durante e a fine attività.

2.1 - MANUTENZIONE

Programmare il piano settimanale, mensile e annuale di manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature di cucina (forni, piastre, impastatrici, …) compresa quella prevista da HACCP.

3 - GESTIONE MENÙ

3.2 - REDDITIVITÀ

Monitorare i risultati economici derivanti dalla scelta del menu proposto (scarti di produzione, rimanenze prodotti inevasi, margini di guadagno, …).

3.1 - SVILUPPO NUOVI MENÙ

Sviluppare menu equilibrati da un punto di vista nutrizionale e definire il costo dei singoli piatti, adattando eventualmente le ricette in base agli ingredienti di stagione e al budget a disposizione e sviluppando le relative schede tecniche (ingredienti, quantità, prezzo, ...).

4 - PERSONALE DI CUCINA

4.2 - FORMAZIONE DEI NEO ASSUNTI

Reclutare il personale da impiegare in cucina condividendo con la direzione soluzioni contrattuali (livello di inquadramento, stipendio …) e provvedere alla sua formazione obbligatoria per normativa (vedi sicurezza, HACCP …) e tecnica, in adeguamento allo specifico contesto lavorativo.

4.1 - COORDINAMENTO E CONTROLLO DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Stabilire ruoli e impegni del personale di cucina sulla base della tipologia di servizio, l'ordine e lo stato di preparazione dei singoli piatti e sovrintendere alla preparazione del cibo, effettuando controlli anche di tipo igienico ed assaggi.

5 - RAPPORTO CON CLIENTI

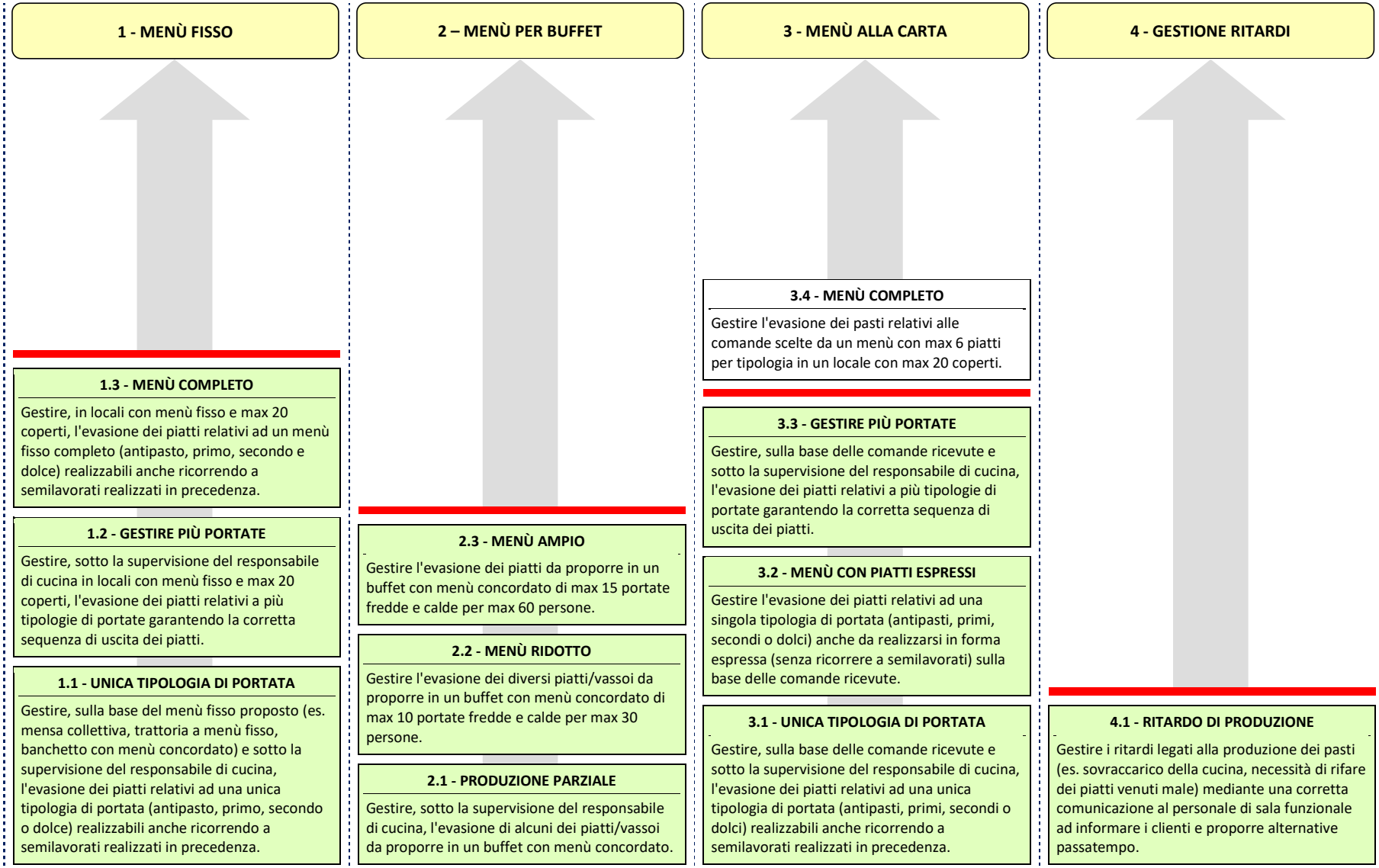
5.2 - PROMOZIONE

Effettuare la presentazione in sala di piatti particolarmente elaborati, o alla presenza di clienti VIP, per ottenere un effetto scenografico, anche al fine di promuovere il livello gastronomico del locale.

5.1 - GESTIONE RECLAMI

Sulla base di reclami provenienti dal cliente imputabili al servizio di cucina (caratteristiche della pietanza, tempistiche di preparazione, affrontare le criticità individuando correttamente il problema, attivando le risorse idonee per risolvere la difficoltà e agendo direttamente o coinvolgendo il soggetto interno preposto.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	EQF-4	Versione 4 15/01/2020
	Sulla base del tipo di menù, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza, garantendo gli standard di qualità definiti e gestendo imprevisti e ritardi nella produzione.			Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando in tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.			Format_4D

1 - VERDURE

1.3 - TORNIRE LE VERDURE

Migliorare la presentazione delle verdure, ricavandone forme regolari su patata (es. fondente, naturale, castello, cocotte, olivette, mascotte) e altre verdure.

1.2 - EFFETTUARE I TAGLI DI 2° E 3° LIVELLO

Effettuare i tagli di 2° livello (es. bastoncini, fiammiferi, julienne, chiffonade) e di 3° livello (es. matignon, mirepoix, paesana, macedonia e brunoise) su patate e altre verdure.

1.1 - MONDARE, LAVARE E TAGLIARE LE VERDURE

Eliminare dalle verdure le parti non commestibili esterne (es. radici, parti verdi superiori, buccia e foglie guaste, …), quelle interne ed i filamenti, procedendo a lavarle, eventualmente a trattarle (es. immergere gli ortaggi che tendono ad imbrunire in acqua acidulata con limone o aceto), ad asciugarle e ad eseguire i tagli di 1° livello (es. a fette, a rondelle, ad anelli).

2 – CARNE

2.5 - TAGLIARE LA CARNE CON OSSO

Tagliare la carne con osso (es. costata di manzo, nodino di vitello, braciola di maiale, costicine d'agnello).

2.4 - DISOSSARE LA CARNE

Disossare volatili, piccoli mammiferi (es. conigli), costata di manzo, carrè di maiale e coscia di agnello.

2.3 - TAGLIARE LA CARNE CON TESSUTI SOVRAPPOSTI

Tagliare la carne a fettine da pezzi di muscolo a tessuto sovrapposto (es. fesa di tacchino, noce di vitello, scamone di manzo, …).

2.2 - TAGLIARE LA CARNE A CUBETTI, A FETTINE O TRITATA

Tagliare la carne a cubetti (es. per spiedini o spezzatini), a fettine da pezzi a muscolo unico (es. controfiletto di manzo, lombata di maiale) o tritata (es. ragù, hamburger, tartare).

2.1 - PARARE LA CARNE

Liberare la carne cruda da tutti gli scarti e le parti non edibili (es. pelle, grasso, tendini).

3 - PESCE

3.3 - TAGLIARE DARNE E TRANCI

Tagliare pesci di medie (es. rombi e salmoni) e grosse (es. pesce spada, tonno, …) dimensioni in darne o tranci.

3.2 - SFILETTARE IL PESCE

Togliere tutte le lische (centrale e rimanenti) a pesci tondi e pesci piatti di grandi dimensioni (es. salmone, trote, rombi, ...) e ricavare filetti regolari.

3.1 - SBARBARE, SQUAMARE, EVISCERARE E DELISCARE IL PESCE

Eliminare, pinne, squame e viscere da pesci tondi e piatti. Togliere la lisca centrale a pesci di piccole dimensioni (es. alici, sardine, …).

4 - CROSTACEI E MOLLUSCHI

4.3 - PULIRE I GRANDI CROSTACEI COTTI

Ricavare la polpa dai grandi crostacei cotti (es. aragoste, granseole, ...).

4.2 - PULIRE I PICCOLI CROSTACEI CRUDI

Privare i piccoli crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi, …) di carapace, zampe, interiora.

4.1 - PULIRE I MOLLUSCHI

Privare gasteropodi e bivalvi della sabbia ingerita con bagni ripetuti, eliminare l'eventuale bisso, il ciuffo di filamenti che sporge dalle valve e le incrostazioni del guscio. Privare i cefalopo di becco, occhi, sacco di inchiostro, osso, pennetta.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	EQF-3	Versione 6 27/04/2016
	Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.			Format_5D

1 - FONDI, LEGANTI E SALSE

1.3 - SALSE ED EMULSIONI COMPLESSE

Preparare salse base complesse (es. demi-glace), salse emulsionate con sifone (a caldo e a freddo) e utilizzare nelle preparazioni leganti complessi (es. gomma xantana).

1.2 - FONDI DI CUCINA E SALSE ELABORATE

Preparare fondi di cucina (es. chiaro, bruno, fumetto, bisque), burri montati, salse emulsionate (es. olandese, bernese), salse base (es. vellutate, monay) e utilizzare nelle preparazioni leganti naturali (es. colla di pesce, agar-agar).

1.1 - ROUX, FONDI ISTANTANEI E SALSE COMUNI

Preparare roux, fondi di cucina istantanei (utilizzando preparati confezionati), burri composti e aromatizzati (es. alle erbe, ai funghi), salse emulsionate (es. pesto, vinaigrette, maionese, bagna cauda, agliata), salse base (es. besciamella, al pomodoro), salse composte (es. bolognese, amatriciana).

2 – PASTA FRESCA

2.2 - PASTA RIPIENA

Preparare pasta fresca ripiena classica (es. ravioli, tortellini, …) o tipica (es. cjarsons friulani, culurgiones sardi, …).

2.1 - PASTA

Preparare pasta fresca non ripiena (es. tagliatelle, trofie, maltagliati, …).

3 - GNOCCHI FRESCHI

3.2 - GNOCCHI RIPIENI

Preparare gnocchi ripieni classici (es. pomodoro e mozzarella, ricotta e spinaci, speck e formaggio) o tipici (es. canederli, spatzle).

3.1 - GNOCCHI

Preparare gnocchi freschi non ripieni (es. gnocchi di patate, gnocchi di zucca, gnocchi di spinaci, …).

4 - FARCE E APPARECCHI DA CUCINA

4.3 - FARCE COMPLESSE

Creare farce da cucina complesse per realizzare terrine, galantine e spume.

4.2 - APPARECCHI E FARCE ELABORATE

Creare apparecchi per la preparazione di passatelli, quiche lorraine, souffle e farce a base di carne e pesce dove il composto è bilanciato per sapore e consistenza (es. per tortellini bolognesi; per calamaro ripieno).

4.1 - APPARECCHI E FARCE DI FACILE PREPARAZIONE

Creare apparecchi per la preparazione di crespelle, omelette, carbonara, pastelle (es. tempura, alla birra) e farce comuni di facile preparazione (es. ricotta e spinaci; per involtini alla messicana).

5 - ASSEMBLAGGI

5.4 - LAVORAZIONI, FARCITURE E LEGATURE COMPLESSE

Assemblare alimenti che richiedono lavorazioni, farciture e legature complesse da realizzare (es. porchetta, coniglio ripieno), arrotolati (galantina di pollo), terrine di carne, verdure o pesce.

5.3 - SEMILAVORATI DA CUOCERE IN CROSTA

Assemblare alimenti da cuocere in crosta (Filetto alla Wellington, pollo alle erbe in crosta di pane, lonza di maiale in crosta).

5.2 - PRONTO CUOCI ELABORATI

Preparare pronto cuoci elaborati quali arrosti, involtini (alle verdure, alla carne, al pesce), cannelloni, crespelle, calamari ripieni.

5.1 - PRONTO CUOCI DI FACILE PREPARAZIONE

Assemblare gli alimenti per la fase finale di cottura mediante lavorazioni di facile esecuzione (es. panature, polpette, spiedini, lasagne, verdure ripiene).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	EQF-3	Versione 5 15/01/2020
	Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietenza.			Format_5D

1 - COTTURA IN ACQUA

1.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA

Gestire cotture di alimenti regolando i parametri tecnici in funzione della pezzatura (bollire: pollo, girello, muscolo, cefalopodi, orata, branzino, trota; al vapore: rombo, scampi) o che prevedono temperature specifiche (a bagnomaria: salsa olandese, crema inglese, crema zabaglione).

1.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE

Gestire cotture su alimenti delicati (bollire: sedano, rapa, broccoli, erbette, gamberi; sbianchire: asparagi, agretti; al vapore: gambero, sogliola, salmone) o che prevedono temperature e tempistiche specifiche (affogare: uova; a bagnomaria: fonduta).

1.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (bollire: pasta secca, patate, carote, piselli; sbianchire: tuberi e ortaggi; al vapore: patate, carote e piselli).

2 – COTTURA IN GRASSO

2.4 - COTTURE PROLUNGATE

Gestire cotture per specifici alimenti che necessitano di cotture prolungate a bassa temperatura (confit: anatra) o tempi di esecuzione rapidi (al salto: rognone flambé; frittura in padella: cervella).

2.3 - COTTURA AL CUORE

Cuocere alimenti, freschi e congelati, assicurando la perfetta cottura al cuore e la fragranza esterna (al salto: filetto alla rossini; frittura per immersione: calamari; frittura in padella (uovo fritto).

2.2 - COTTURA IN PIÙ FASI

Gestire cotture di alimenti, freschi e congelati, con procedimento a più fasi (al salto: scaloppina ai funghi; frittura per immersione: verdure pastellate, patate fritte) o di dimensioni grandi (al salto: sogliola alla mugniaia; frittura in padella: cotoletta alla milanese).

2.1 - CON PARAMETRI DEFINITI

Cuocere alimenti di piccole dimensioni, caratterizzate da esecuzione rapida (al salto: bocconcini di pollo; frittura per immersione: zucchine; frittura in padella: gamberi) o da panatura (farina, pangrattato, pastella).

3 - COTTURA A CALORE

3.3 - CUOCERE ALIMENTI PREGIATI

Cuocere alimenti pregiati che richiedono cotture precise in base alla pezzatura e al tipo di prodotto (al forno in crosta: branzino al sale, prosciutto in crosta, filetto in crosta; alla griglia: scampi, gamberoni, carne rossa con osso, filetto di manzo; allo spiedo alimenti farciti: tacchino ripieno, arrosti ripieni, porchetta).

3.2 - REGOLANDO I PARAMETRI IN BASE ALLA PEZZATURA

Gestire cotture che richiedono un mix di tempo e temperature, regolando i parametri anche in base alle pezzature (al forno: pan di Spagna, torte; gratinare: alimenti crudi spessi e sottili, cappesante, cappelunghe, pomodori, funghi; grigliare: radicchio di Treviso, pesci da porzione interi, roast beef; allo spiedo alimenti di grandi dimensioni: maialini, cosce).

3.1 - CON PARAMETRI DEFINITI

Gestire cotture di alimenti poco delicati che prevedono parametri determinabili visivamente (gratinatura: verdure, lasagne; al forno: patate, pesci da porzione, pane; allo spiedo carni di piccole dimensioni: galletto, pollo, quaglie) e cotture veloci (grigliare: verdure, bistecche sottili non al sangue).

4 - COTTURE MISTE

4.4 - COTTURE CHE RICHIEDONO LAVORAZIONI PARTICOLARI

Stufare e brasare alimenti caratterizzati da lavorazioni preliminari concomitanti alla realizzazione del piatto (es. marinatura della selvaggina, ammollo del baccalà) o particolari (es. temperatura di fusione dei formaggi per la fonduta).

4.3 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE

Stufare e brasare alimenti caratterizzati da una tolleranza del tempo di cottura estremamente ridotta (es. evitare risotto scotto, brasato con carne che si sfibra, triglie che si sfaldano).

4.2 - MANTENENDO LE PROPRIETÀ ORGANOLETTICHE DEGLI ALIMENTI

Stufare e brasare alimenti, mantenendo le proprietà organolettiche (es. compattezza delle carni del pollo, consistenza delle verdure, morbidezza dei cefalopodi).

4.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Stufare e brasare alimenti con grado di cottura facile da determinare visivamente (es. patate che si sfaldano) o tempisticamente (es. uova al funghetto in 5 minuti).

5 - ALTRE TECNICHE

5.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA

Cuocere alimenti regolando i parametri in base alla pezzatura, temperatura e procedimento specifico (sottovuoto: oca, bufalo, stinco di vitello, cinghiale; al cartoccio: vongole, gambero, orata, pollo, faraona, ossobuco di vitello, patate, topinambur; affumicatura: petto d'oca, punta di petto di manzo, costine di maiale, lombata di cervo.

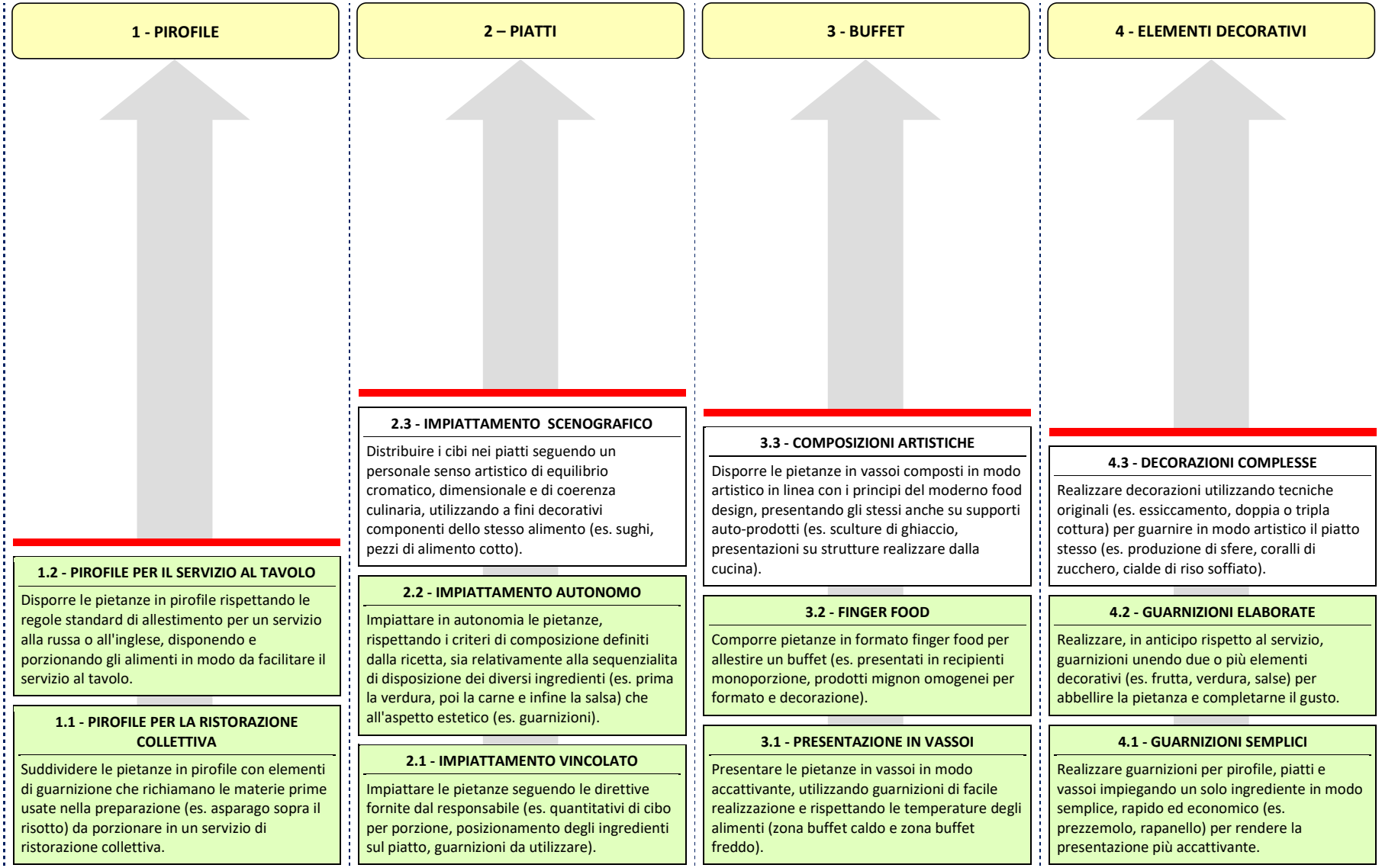
5.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE

Gestire cotture su alimenti delicati o con pezzature e fibre diverse (sottovuoto: gambero, coda di rospo, tonno, costina di maiale, guance di manzo, polpa di vitello; al cartoccio: molluschi, pesci e ortaggi).

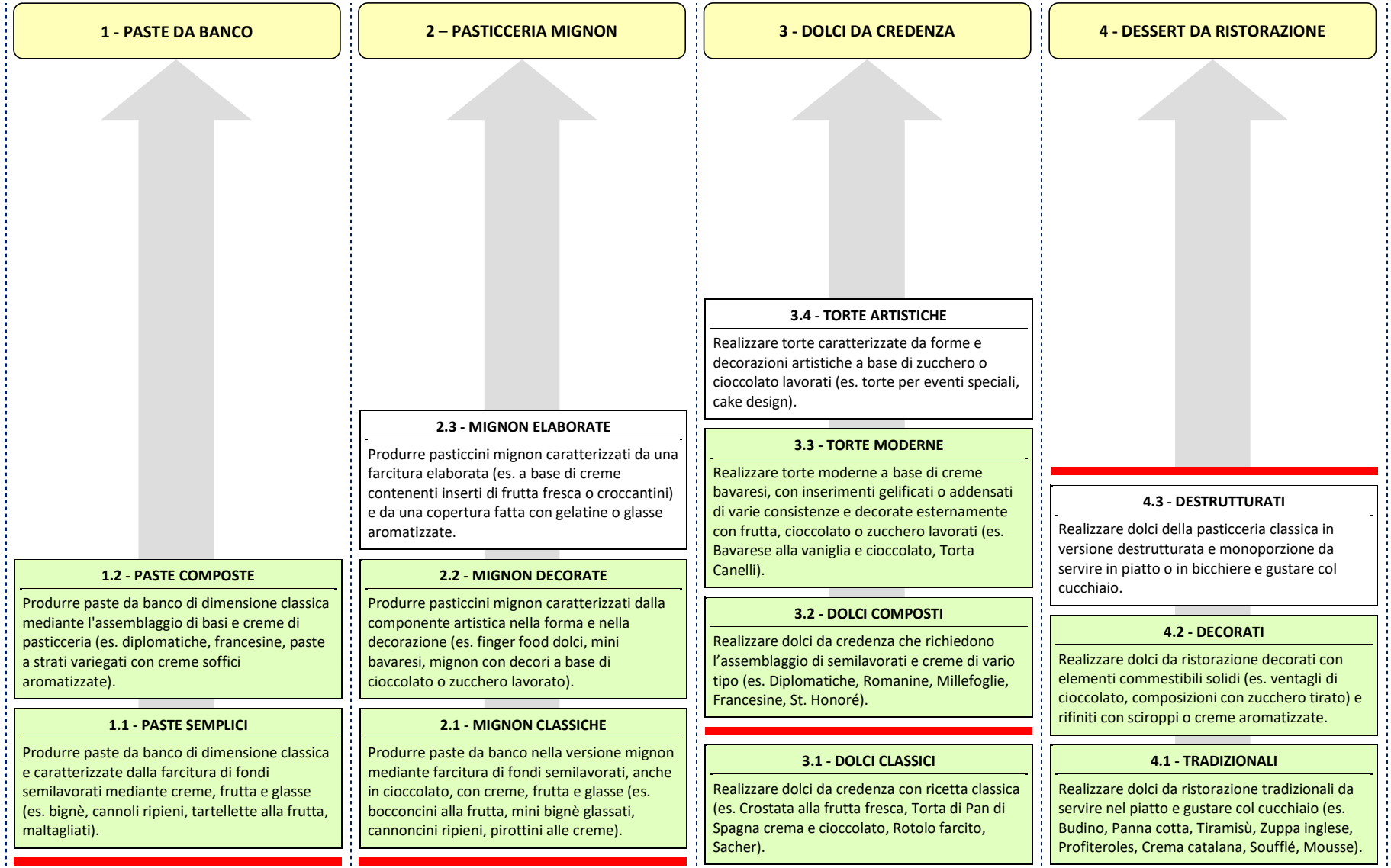
5.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI

Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (microonde e Sottovuoto: patate, carote, spinaci, carni bianche/rosse con pezzatura regolare al naturale, con grassi e ingredienti aggiunti).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.			Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	EQF-3	Versione 5 15/01/2020
	Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca (es. paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione), utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto finale.			Format_4D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIS-05
ADDETTO AL SERVIZIO BAR

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.2.2.4.0	Baristi e e professioni assimilate

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO AL SERVIZIO BAR è la figura che si occupa, all'interno di bar, caffetterie, bar di alberghi e locali notturni, di preparare e servire snack e bevande rispondendo alle richieste dei clienti e verificandone il gradimento. Le sue principali attività consistono nella preparazione degli ambienti e delle attrezzature (pulizia di tavoli e bancone, preparazione linea di servizio, pulizia macchina del caffè, ecc.), nell'accoglienza del cliente (raccolta delle ordinazioni al banco o al tavolo), nella preparazione delle diverse tipologie di bevande (prodotti di caffetteria, bibite analcoliche e alcoliche, cocktail) e snack (panini, toast, tramezzini, piatti veloci caldi e freddi, crepes), nel servizio al cliente (servizio al banco o al tavolo, gestione delle operazioni di incasso e sbarazzo finale dei tavoli). L'addetto al servizio bar si occupa anche della gestione delle scorte di magazzino, delle operazioni di riassetto finale del locale e della conservazione dei prodotti deperibili nel rispetto delle norme di sicurezza e igiene dei prodotti alimentari.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Parziale
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Esteso
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Completo
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI		
Codice: **QPR-RIS-16**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.

Conoscenze	*Abilità*
• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo • Tecniche di pianificazione di attività • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore • Caratteristiche e criteri di qualità alimentare impiegati • Stoccaggio, conservazione, confezionamento e materiali utilizzati	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (ricette, procedure) • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore • Applicare procedure e protocolli di igiene e sanificazione di utensili, attrezzature e spazi di lavoro secondo le normative vigenti • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore • Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore • Prelevare materie prime/semilavorati nelle quantità richieste, controllandone gli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici • Applicare procedure e metodi di confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI

Codice: **QPR-RIS-11** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Tecniche di comunicazione • Norme e stili di comportamento con il cliente • Le tipologie di clientela • Il piano di prenotazione: formulazione ed utilizzo • L'accoglienza: situazioni e modalità operative • Materie prime e prodotti eno-gastronomici sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico • Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti • Degustazione, abbinamenti e proposta accostamenti eno-gastronomici • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti • Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela • Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio • Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela • Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande • Raccogliere la comanda in forma cartacea • Raccogliere la comanda in forma informatizzata • Presentare il conto fornendo spiegazioni • Gestire operazioni di incasso diretto e indiretto • Gestire imprevisti e reclami • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO		
Codice: **QPR-RIS-12**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle bevande • Tipologie di locali e relative bevande • Normativa sulla somministrazione di alcolici • Caratteristiche del caffè e dei suoi derivati • Classificazione IBA dei cocktails • Tecniche di miscelazione delle bevande • Tecniche di spillatura della birra • Criteri di scelta dei bicchieri di servizio • Tecniche di guarnizione e decorazione • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Predisporre la linea di preparazione delle bevande • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare le bevande di caffetteria • Preparare le bevande semplici (non miscelate) • Preparare le bevande miscelate (cocktail) • Preparare le bevande energizzanti • Preparare le coppe gelato da servire al tavolo • Approntare il vassoio di servizio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: **QPR-RIS-13**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle materie prime • Tipologie e caratteristiche dei diversi prodotti • Criteri di scelta della tipologia di pane • Criteri di abbinamento materie prime • Norme igieniche di preparazione e conservazione • Tecniche di decorazione di piatti e vassoi • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Preparare la linea di preparazione dei prodotti • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare panini caldi e freddi • Preparare toast classici e club sandwich • Preparare tramezzini • Preparare piatti veloci caldi e freddi • Preparare crepes classiche e decorate • Curare l'abbinamento delle materie prime • Decorare il piatto e/o vassoio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE		
Codice: **QPR-RIS-14**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Strumenti per il servizio di sala e di bar • Stili e modalità di servizio delle vivande • Regole di servizio delle bevande • Normativa di somministrazione alcolici • Le lavorazioni davanti al cliente • Tecniche e atteggiamenti adeguati al servizio • Regole operative per lo sbarazzo e rimpiazzo • I servizi particolari e le modalità operative • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Servire in sala utilizzando lo stile adeguato • Servire al bar utilizzando lo stile adeguato • Utilizzare correttamente gli strumenti in dotazione • Utilizzare adeguati stili comportamentali • Sbarazzare correttamente i coperti o carrelli • Eseguire correttamente il rimpiazzo dei coperti • Effettuare lavorazioni davanti al cliente in sala • Eseguire servizi particolari in sala • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO AL SERVIZIO BAR

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo	
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Parziale	
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Esteso	
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Completo	
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.			Format_5D_4x

1 - FASI DI LAVORO

1.1 - CRONOLOGIA DELLE OPERAZIONI DA COMPIERE

Sulla base del piano di produzione giornaliero assegnato, definire la sequenza cronologica delle operazioni da compiere definendo per ciascuna di esse il fabbisogno di attrezzature e di materiali, i tempi necessari e le interrelazioni con altri colleghi.

2 – MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

2.3 - CONSERVAZIONE PRODOTTI

Provvedere alla conservazione dei semilavorati o dei prodotti finiti nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, facendo particolare attenzione ad indicare sui contenitori la data di conservazione.

2.2 - STOCCAGGIO MATERIE PRIME

Collaborare allo stoccaggio delle materie prime ricevute dai fornitori nel rispetto delle norme di igiene alimentare e alla corretta ricollocazione delle materie prime prelevate, ma non utilizzate durante il ciclo di lavorazione.

2.1 - PRELIEVO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

Prelevare da magazzino o da contenitori presenti in laboratorio (es. armadi, scaffali, frigoriferi, congelatori) le materie prime e i semilavorati necessari per le lavorazioni richieste, valutandone le condizioni igienico-sanitarie e segnalando al responsabile del processo di approvvigionalento i materiali che stanno esaurendosi e quelli in scadenza.

3 - LINEA DI PRODUZIONE

3.1 - PREDISPORRE ATTREZZATURE E MATERIALI

Predisporre spazi, attrezzature, materie prime e semilavorati necessari a realizzare i prodotti previsti dal piano di produzione assegnato, curando la loro disposizione iniziale al fine di renderne pratico l'impiego e mantenendo ordinata l'area di lavoro durante tutto il ciclo produttivo.

4 - CURA ATTREZZATURE

4.4 - SEGNALAZIONI USURE E MALFUNZIONAMENTI

Segnalare al responsabile della manutenzione, eventuali usure e malfunzionamenti riscontrati negli utensili e nelle attrezzature da lavoro che possano pregiudicarne l'efficienza o il rispetto delle norme di sicurezza.

4.3 - ATTREZZATURE REFRIGERANTI E CONGELANTI

Effettuare le operazioni giornaliere di controllo, pulizia e sanificazione delle attrezzature impiegate per la conservazione refrigerata delle materie prime e dei semilavorati (es. frigoriferi, abbattitori, celle frigorifere, vetrine espositive refrigerate) avendo cura di monitorare lo stato di conservazione degli stessi.

4.2 - PULIZIA A FINE SERVIZIO

Effettuare alla fine di ogni servizio le operazioni di sanificazione delle attrezzature utilizzate (es. fuochi, friggitrici, piastre di cottura, forni, affettatrici, macchina del caffè, estrattori, centrifughe) smontando le parti mobili e rimontandole dopo averle sanificate.

4.1 - PULIZIA IMMEDIATA A FINE LAVORAZIONE

Effettuare, immediatamente al termine dell'utilizzo, la pulizia e il lavaggio (manuale o in lavastoviglie) degli utensili e delle piccole attrezzature (es. coltelli, pinze, spatole, bicchieri, tazze, pentole, cutter) al fine di poterne disporre per lavorazioni successive garantendo il rispetto delle norme igieniche.

5 - PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI

5.3 - PULIZIA PERIODICA LOCALI

Nel rispetto delle procedure e della calendarizzazione aziendale, effettuare le operazioni periodiche per il mantenimento della perfetta efficienza degli ambienti di lavoro (es. pulizia a fondo dei pavimenti, pulizia delle cappe di aspirazione, lavaggio delle pareti lavabili disincrostazione di lavelli, vasche e rubinetteria, pulizia delle vetrate, deragnatura di soffitti e pareti).

5.2 - SPAZI DESTINATI A UTENSILI E PICCOLE ATTREZZATURE

Effettuare la pulizia periodica dei cassetti, dei ripiani, degli armadi destinati ad immagazzinare gli utensili e le piccole attrezzature, curando in particolare il riordino delle stesse al fine di facilitarne la reperibilità al momento del bisogno.

5.1 - PULIZIA GIORNALIERA LOCALI

Nel rispetto del programma di sanificazione, effettuare le operazioni giornaliere di riassetto e pulizia degli ambienti di lavoro (es. spazzare e lavare i pavimenti; sanificare le superfici di lavoro, i piani di appoggio e i lavelli; pulire e igienizzare la zona dei rifiuti), scegliendo gli strumenti e i detergenti più idonei alle superfici da trattare scelti in base alla legislazione vigente.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-11 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI EQF-3	Versione 2 15/07/2015
	A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	Format_5D_3x

1 - PRENOTAZIONE

1.2 - INFORMATIZZATA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), utilizzare lo strumento informatico di prenotazione verificando su terminale la disponibilità di coperti e compilando le sezioni di competenza.

1.1 - CARTACEA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), verificare su agenda la disponibilità di coperti, annotando manualmente gli estremi necessari per la prenotazioni ed eventuali specifiche richieste (cibo, luogo, utenza, ...).

2 – ACCOGLIENZA

2.2 - SENZA PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la disponibilità immediata sulla base della richiesta, provvedendo alla sua sistemazione al tavolo, riconfigurando se necessario l'assetto dei tavoli e gestendo tutte le problematiche dell'ultimo minuto.

2.1 - CON PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la correttezza della prenotazione (risolvendo eventuali mancanze) ed accompagnarlo al tavolo assegnato soddisfacendo le richieste in modo da garantire la massima soddisfazione e benessere (guardaroba, seggioloni bambini, appoggia-borsa, servizio wi-fi, ...).

3 - COMANDA

3.5 - CON ABBINAMENTI

Raccogliere la comanda dopo avere esposto le opzioni di scelta e suggerito abbinamenti particolari e opportuni (che danno valore alla struttura) in modo da soddisfare i desideri/bisogni dei clienti.

3.4 - CON PALMARE

Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.

3.3 - SENZA LISTA

Illustrare con padronanza il menù al cliente senza avere fornito precedentemente una lista definita e spiegando le caratteristiche dei piatti.

3.2 - SENZA PIATTI DEL GIORNO

Accogliere la comanda in forma cartacea annotando la relazione piatto/cliente indirizzando l'attenzione del cliente verso i piatti del giorno (non presenti in lista) in modo da promuoverli e "venderli".

3.1 - CON LISTA

Dopo aver consegnato la lista e fornito ai clienti eventuali spiegazioni sul menu (comprendente anche i piatti del giorno), raccogliere la comanda in forma cartacea annotando l'ordine di uscita delle portate.

4 - PAGAMENTI

4.2 - INCASSO AL TAVOLO

Incassare il pagamento sia esso mediante contanti o tickets o mediante carte di credito o bancomat (Pos) svolgendo correttamente tutte le operazioni di cassa e ponendo attenzione all'aspetto fiscale, diversificato a seconda del mezzo di pagamento.

4.1 - PRESENTAZIONE CONTO

A seguito della richiesta del cliente presentare il conto al tavolo adottando modalità complementari che tengano conto di diverse variabili (privacy, età/genere, benefits per la fidelizzazione o per imperfezione servizio) spiegando eventualmente l'articolazione scontrino ed inviando il cliente alla cassa.

5 - IMPREVISTI/CRITICITA'

5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI

Dopo avere ascoltato le lamentele dovute a un servizio inadeguato (macchia su abiti, tavolo, ...) o all'arrivo di prodotti non conformi alle aspettative (prodotti freddi, poco cotti, ...) attivare comportamenti e risorse atte ad arginare il problema al tavolo di riferimento risolvendo con tempestività la problematica per rendere soddisfatto il cliente.

5.1 - PER ATTESE

Dopo avere ascoltato con attenzione le lamentele del cliente, legate a tempi di attesa troppo ampi, attuare il comportamento più opportuno ed attivare le risorse idonee in modo da risolvere la problematica e rendere il cliente soddisfatto (fornire stuzzichini ammazza-fame, passatempo per bambini, ...).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D_13x

1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA

1.3 - DECORATIVE

Preparare caffè stratificati, dosando i vari ingredienti secondo le ricette ed eseguendo decorazioni con tecniche di latte art secondo lo stile Stencil, lo stile Writing e abbinando se opportuno più colori di salse (Topping Art).

1.2 - ALTERNATIVE

Preparare cioccolate con metodo artigianale e caffè speciali (marocchino, mocaccino, jamaica, margherita, …) dosando gli ingredienti secondo le ricette, guarnendo il preparato con diversi alimenti (panna montata, chicchi di caffè, caramello, cocco, spezie, …) e decorandolo con tecniche di ciockoart o di montatura del latte.

1.1 - CLASSICHE

Preparare bevande base combinate (caffè, orzo, cioccolato, tè, infusi, …), in quanto richiedono l'unione di due ingredienti (caffè macchiato, cappuccino, latte macchiato, caffè con panna, …) e corrette secondo le richieste del cliente (caffè corretto grappa) da servire al cliente in tazza guarnita con prodotti adatti (limone, biscottini, cioccolatini).

2 – BEVANDE NON MISCELATE

2.2 - SPILLATURA DELLA BIRRA

Preparare la bevanda scegliendo il bicchiere più adatto, spillando la birra sulla base della tecnica specifica (belga, inglese, tedesca) in modo da formare una spuma adeguata e, se previsto, guarnendo il bicchiere con prodotti specifici (limone, sale e spezie, ...) a seconda della tradizione e delle caratteristiche organolettiche della birra.

2.1 - PRONTE DA VERSARE

Preparare bevande (bibite, succhi di frutta, energy drink, wine cooler, sport drink, …), aperitivi (vino, spumante, vini liquorosi, vermouth, liquori, succhi di pomodoro, …), digestivi (acquavite, liquori) scegliendo il bicchiere più adatto, prestando attenzione alla temperatura della bevanda e versando il quantitativo adeguato.

3 - BEVANDE MISCELATE

3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI

Preparare cocktail innovativi che prevedono la modifica degli ingredienti (molecular mixology, gelatine solidificate, …) o bevande con specifici pre-mix a base di limone e zucchero (sour cocktail).

3.3 - FLAIR BARTENDING

Preparare cocktail con tecniche di working flair (giocherellando con bicchieri e bottiglie senza gravare sui tempi di servizio) o show flair (con semplici movimenti acrobatici e spettacolari come il lancio e la rotazione degli oggetti in aria).

3.2 - COCKTAIL ELABORATI

Realizzare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione con l'utilizzo di strumenti specifici (Mix & Pour, Blend, Muddle) o tecniche di separazione degli ingredienti (Layers) e decorando il drink con guarnizioni elaborate.

3.1 - COCKTAIL SEMPLICI

Preparare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione in bicchiere (Neat, Build) o utilizzando il mixing glass (Stir & Strain) e decorando il drink con guarnizioni semplici in base alle regole internazionali (IBA).

4 - BEVANDE ENERGIZZANTI

4.2 - BEVANDE MONTATE

Preparare bevande montate (frappè, frullati, granite, sorbetti, …) scegliendo e dosando gli ingredienti sulla base della ricetta, utilizzando - a seconda della tipologia di bevanda - strumenti specifici (tritaghiaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.

4.1 - SUCCHI FRESCHI

Preparare bevande nutrienti ed energetiche a base di frutta e verdura, utilizzando spremiagrumi e/o centrifughe e scegliendo e dosando gli ingredienti secondo abbinamenti di gusto e criteri nutrizionali.

5 - COPPE GELATO

5.3 - ARTISTICHE

Preparare coppe gelato applicando elementi decorativi realizzati artigianalmente (frutta intagliata, cioccolato temperato) e provvedendo, con creatività e senso estetico, alla decorazione finale che ne esalti la forma, il colore, il gusto.

5.2 - CLASSICHE

Preparare coppe gelato seguendo i criteri di abbinamento cromatico e di gusto sulla base delle specifiche ricette a disposizione (eis caffè, nafta, spaghetti, banana split, coppa macedonia, …).

5.1 - DA ASPORTO

Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D

1 - PANINI

1.2 - PANINI ELABORATI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti previsti dalla ricetta (alimenti che possono necessitare di una preparazione precedente come ad es. bistecca, hamburgher, salsiccia frittata, verdure grigliate, …) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.

1.1 - PANINI SEMPLICI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti per la farcitura e decorazione (alimenti che non necessitano di una preparazione precedente) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su bancone.

2 – TOAST

2.2 - CLUB SANDWICH

Preparare "super toast" composti generalmente da più strati e più fette di pane facendo attenzione a seguire la giusta procedura di preparazione degli alimenti che possono essere preparati anche precedentemente per poi essere cotti e disposti in modo armonico e originale per realizzare un gioco di colori e forme.

2.1 - TOAST CLASSICO

Preparare toast classici utilizzando pancarrè con fette più grandi di quelle che si trovano in commercio per uso casalingo, farcendo il pane con alimenti che non necessitano di una preparazione precedente, ponendo attenzione alla cottura e alla presentazione sia su bancone che su piatto per cliente (unendo salse da accompagnamento).

3 - TRAMEZZINI

3.1 - TRAMEZZINI

Preparare tramezzini utilizzando pane semplice (pancarrè senza crosta e ricco d'acqua) ed un ripieno caratterizzato sia da materie prime già confezionate, sia da semilavorati abbinando i diversi alimenti a seconda della ricetta e curando il confezionamento, la conservazione e la disposizione sul bancone.

4 - PIATTI VELOCI

4.3 - PIATTI CALDI

Preparare piatti caldi (da pausa pranzo o aperitivo), lavorando ed assemblando gli ingredienti previsti, ponendo attenzione alle tecniche di cottura sulla base della ricetta e curando la disposizione su piatto da portata (risottino ai quattro formaggi, frittatina alle erbe, pennette ai funghi, …).

4.2 - INSALATONE

Preparare insalatone miste unendo alle materie prime base (insalata fresca di diverse tipologie) ingredienti confezionati o alimenti che richiedono una preparazione e cottura precedente (creme, salse, carne alla griglia tagliata, pane tostato, …).

4.1 - PIATTI FREDDI

Preparare piatti veloci (da pausa pranzo o aperitivo) siano essi freddi o riscaldati, utilizzando ingredienti preconfezionati e ponendo attenzione alla disposizione sul piatto da servire (vassoio di affettati e formaggio, piatto di prosciutto e melone, piatto caprese, …).

5 - CREPES

5.2 - DECORATE

Preparare crepes salate o dolci utilizzando la pastella artigianale, farcendole con diversi tipi di ripieno preparato sulla base delle ricette e curando in particolare la presentazione del prodotto sul piatto.

5.1 - CLASSICHE

Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e farcendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.			Format_5D

1 - CIBI

1.4 - SERVIZI PARTICOLARI

Eseguire il servizio di portate particolari che necessitano di specifici accorgimenti che vanno ad incidere sia sul gusto finale che sulla presentazione (es. caviale, salmone affumicato, ostriche, paté, frutti di mare crudi…).

1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA

Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.

1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE

Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.

1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA

Servire il cibo disposto dal personale di cucina direttamente sui piatti, portandoli o direttamente con le mani o con ausilio di vassoio (servizio al piatto o al piatto su vassoio).

2 – BEVANDE

2.4 - STAPPATURA SPUMANTE

Portare la bottiglia al cliente, inserita in un secchiello con ghiaccio avvolgendola in un canovaccio elegante, ed eseguire la stappatura in modo che sia d'effetto e non disturbi la privacy.

2.3 - STAPPATURA VINO

Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.

2.2 - VERSAGGIO BEVANDE

Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.

2.1 - CONSEGNA BEVANDE

Servire le bevande richieste (es. calice/bicchiere di acqua, bibite, caffè…) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.

3 - LAVORAZIONI IN SALA

3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI

Eseguire il taglio di prodotti come prosciutto cotto/crudo adagiati su un apposito tagliere mediante l'ausilio di solo coltello affilato e facendo attenzione a non rovinare il prodotto curando l'impiattamento.

3.2 - TAGLI COMPLESSI

Filettare il pesce di piccole dimensioni e/o tagliare carni pronte, in presenza del cliente, con l'ausilio di strumentazioni che consentano di tenere fermo il prodotto (es. forchettone, forchetta…) utilizzando tecniche che tengano conto delle caratteristiche dell'alimento e curando la fase di impiattamento.

3.1 - TAGLI SEMPLICI

Tagliare alimenti in presenza del cliente (es. frutta, dolci, formaggi…) predisponendo il cibo in modo accurato nei piatti e provvedendo ad eventuali decorazioni con elementi che richiamano il gusto.

4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ

4.2 - CARNE E PESCE

Cucinare le vivande (carne e pesce) davanti al cliente procedendo al flambaggio e tenendole poi al caldo aggiungendo salse per esaltare il sapore al momento del servizio al cliente.

4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA

Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepês o pasta) da cuocere al punto giusto in modo da completare la cottura con il flambaggio scenografico coinvolgendo il cliente con adeguate spiegazioni durante la lavorazione.

5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO

5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI

Provvedere con padronanza sia alla rimozione di attrezzatura danneggiata sia alla sostituzione del tovagliato eventualmente macchiato operando in modo da non dovere agire subito su tutto il tavolo, ma su parte di esso.

5.2 - TRA PORTATE

Provvedere in presenza del cliente, generalmente al termine del servizio dei secondi, al cambio dell'attrezzatura non più necessaria (es. pane, menagè, posate…), nonché alla pulizia del tavolo (es. briciole, carte…) e al rimpiazzo di nuova attrezzatura in modo da rendere confortevole il fine pasto.

5.1 - FINALE

Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIS-06

CAMERIERE DI SALA E BAR

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.2.2.3.2	Camerieri di ristorante
5.2.2.4.0	Baristi e e professioni assimilate

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.12	Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE DELLA RISTORAZIONE

Allestimento sala e somministrazione piatti e bevande

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il CAMERIERE DI SALA E BAR è l'operatore che provvede, all'interno di strutture ristorative, alla predisposizione, erogazione e distribuzione nella sala ristorante ed al bar di pasti e bevande, rispondendo alle varie esigenze dei clienti e verificandone il gradimento. Le sue principali attività consistono nella preparazione della sala (pulizia di tavoli e banconi, mise en place dei tavoli, preparazione linea di servizio), nell'accoglienza del cliente (sistemazione al tavolo, spiegazione del menu e raccolta delle ordinazioni), nel servizio al cliente (presentazione di cibi e bevande, gestione degli elementi dell'allestimento e delle operazioni di incasso). Il cameriere del bar si occupa poi, in particolare, della gestione delle scorte e della preparazione di snack e bevande; il cameriere di sala invece si occupa anche, in particolare, dell'allestimento della sala e dell'esecuzione di piccole lavorazioni in presenza del cliente.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Completo
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Completo
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Completo
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Completo
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI		
Codice: **QPR-RIS-16**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.

Conoscenze	*Abilità*
• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo • Tecniche di pianificazione di attività • Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore • Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore • Caratteristiche e criteri di qualità alimentare impiegati • Stoccaggio, conservazione, confezionamento e materiali utilizzati	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (ricette, procedure) • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore • Applicare procedure e protocolli di igiene e sanificazione di utensili, attrezzature e spazi di lavoro secondo le normative vigenti • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore • Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore • Prelevare materie prime/semilavorati nelle quantità richieste, controllandone gli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici • Applicare procedure e metodi di confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

ALLESTIMENTO DELLA SALA		
Codice: **QPR-RIS-10**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Caratteristiche e classificazione delle principali attrezzature di sala • Norme di igiene e sanificazione di spazi e attrezzature • Tecniche e tipologie di mise en place di sala • Criteri e regole di allestimento di buffet • Tecniche di allestimento del buffet • Tecniche di intaglio per allestimento di centri tavola • Tecniche di decorazione sala e tavoli • Tipologie di servizio banqueting • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Organizzare l'office in funzione del servizio • Disporre tavoli e sedie in funzione dell'evento • Scegliere e predisporre la mise en place di sala e banchetti in funzione del servizio o dell'evento • Allestire buffet a seconda del tipo di fruizione • Predisporre composizioni per decorazioni • Decorare tavoli e sala in relazione all'evento/tema • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI

Codice: **QPR-RIS-11** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Tecniche di comunicazione • Norme e stili di comportamento con il cliente • Le tipologie di clientela • Il piano di prenotazione: formulazione ed utilizzo • L'accoglienza: situazioni e modalità operative • Materie prime e prodotti eno-gastronomici sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico • Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti • Degustazione, abbinamenti e proposta accostamenti eno-gastronomici • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti • Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela • Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio • Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela • Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande • Raccogliere la comanda in forma cartacea • Raccogliere la comanda in forma informatizzata • Presentare il conto fornendo spiegazioni • Gestire operazioni di incasso diretto e indiretto • Gestire imprevisti e reclami • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO

Codice: **QPR-RIS-12** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle bevande • Tipologie di locali e relative bevande • Normativa sulla somministrazione di alcolici • Caratteristiche del caffè e dei suoi derivati • Classificazione IBA dei cocktails • Tecniche di miscelazione delle bevande • Tecniche di spillatura della birra • Criteri di scelta dei bicchieri di servizio • Tecniche di guarnizione e decorazione • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Predisporre la linea di preparazione delle bevande • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare le bevande di caffetteria • Preparare le bevande semplici (non miscelate) • Preparare le bevande miscelate (cocktail) • Preparare le bevande energizzanti • Preparare le coppe gelato da servire al tavolo • Approntare il vassoio di servizio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: **QPR-RIS-13**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle materie prime • Tipologie e caratteristiche dei diversi prodotti • Criteri di scelta della tipologia di pane • Criteri di abbinamento materie prime • Norme igieniche di preparazione e conservazione • Tecniche di decorazione di piatti e vassoi • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Preparare la linea di preparazione dei prodotti • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare panini caldi e freddi • Preparare toast classici e club sandwich • Preparare tramezzini • Preparare piatti veloci caldi e freddi • Preparare crepes classiche e decorate • Curare l'abbinamento delle materie prime • Decorare il piatto e/o vassoio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE		
Codice: **QPR-RIS-14**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Strumenti per il servizio di sala e di bar • Stili e modalità di servizio delle vivande • Regole di servizio delle bevande • Normativa di somministrazione alcolici • Le lavorazioni davanti al cliente • Tecniche e atteggiamenti adeguati al servizio • Regole operative per lo sbarazzo e rimpiazzo • I servizi particolari e le modalità operative • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Servire in sala utilizzando lo stile adeguato • Servire al bar utilizzando lo stile adeguato • Utilizzare correttamente gli strumenti in dotazione • Utilizzare adeguati stili comportamentali • Sbarazzare correttamente i coperti o carrelli • Eseguire correttamente il rimpiazzo dei coperti • Effettuare lavorazioni davanti al cliente in sala • Eseguire servizi particolari in sala • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

CAMERIERE DI SALA E BAR

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3	Completo	
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Completo	
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Completo	
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Completo	
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Completo	
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-16	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.			Format_5D_4x

1 - FASI DI LAVORO

1.1 - CRONOLOGIA DELLE OPERAZIONI DA COMPIERE

Sulla base del piano di produzione giornaliero assegnato, definire la sequenza cronologica delle operazioni da compiere definendo per ciascuna di esse il fabbisogno di attrezzature e di materiali, i tempi necessari e le interrelazioni con altri colleghi.

2 – MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

2.3 - CONSERVAZIONE PRODOTTI

Provvedere alla conservazione dei semilavorati o dei prodotti finiti nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, facendo particolare attenzione ad indicare sui contenitori la data di conservazione.

2.2 - STOCCAGGIO MATERIE PRIME

Collaborare allo stoccaggio delle materie prime ricevute dai fornitori nel rispetto delle norme di igiene alimentare e alla corretta ricollocazione delle materie prime prelevate, ma non utilizzate durante il ciclo di lavorazione.

2.1 - PRELIEVO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI

Prelevare da magazzino o da contenitori presenti in laboratorio (es. armadi, scaffali, frigoriferi, congelatori) le materie prime e i semilavorati necessari per le lavorazioni richieste, valutandone le condizioni igienico-sanitarie e segnalando al responsabile del processo di approvvigionalento i materiali che stanno esaurendosi e quelli in scadenza.

3 - LINEA DI PRODUZIONE

3.1 - PREDISPORRE ATTREZZATURE E MATERIALI

Predisporre spazi, attrezzature, materie prime e semilavorati necessari a realizzare i prodotti previsti dal piano di produzione assegnato, curando la loro disposizione iniziale al fine di renderne pratico l'impiego e mantenendo ordinata l'area di lavoro durante tutto il ciclo produttivo.

4 - CURA ATTREZZATURE

4.4 - SEGNALAZIONI USURE E MALFUNZIONAMENTI

Segnalare al responsabile della manutenzione, eventuali usure e malfunzionamenti riscontrati negli utensili e nelle attrezzature da lavoro che possano pregiudicarne l'efficienza o il rispetto delle norme di sicurezza.

4.3 - ATTREZZATURE REFRIGERANTI E CONGELANTI

Effettuare le operazioni giornaliere di controllo, pulizia e sanificazione delle attrezzature impiegate per la conservazione refrigerata delle materie prime e dei semilavorati (es. frigoriferi, abbattitori, celle frigorifere, vetrine espositive refrigerate) avendo cura di monitorare lo stato di conservazione degli stessi.

4.2 - PULIZIA A FINE SERVIZIO

Effettuare alla fine di ogni servizio le operazioni di sanificazione delle attrezzature utilizzate (es. fuochi, friggitrici, piastre di cottura, forni, affettatrici, macchina del caffè, estrattori, centrifughe) smontando le parti mobili e rimontandole dopo averle sanificate.

4.1 - PULIZIA IMMEDIATA A FINE LAVORAZIONE

Effettuare, immediatamente al termine dell'utilizzo, la pulizia e il lavaggio (manuale o in lavastoviglie) degli utensili e delle piccole attrezzature (es. coltelli, pinze, spatole, bicchieri, tazze, pentole, cutter) al fine di poterne disporre per lavorazioni successive garantendo il rispetto delle norme igieniche.

5 - PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI

5.3 - PULIZIA PERIODICA LOCALI

Nel rispetto delle procedure e della calendarizzazione aziendale, effettuare le operazioni periodiche per il mantenimento della perfetta efficienza degli ambienti di lavoro (es. pulizia a fondo dei pavimenti, pulizia delle cappe di aspirazione, lavaggio delle pareti lavabili disincrostazione di lavelli, vasche e rubinetteria, pulizia delle vetrate, deragnatura di soffitti e pareti).

5.2 - SPAZI DESTINATI A UTENSILI E PICCOLE ATTREZZATURE

Effettuare la pulizia periodica dei cassetti, dei ripiani, degli armadi destinati ad immagazzinare gli utensili e le piccole attrezzature, curando in particolare il riordino delle stesse al fine di facilitarne la reperibilità al momento del bisogno.

5.1 - PULIZIA GIORNALIERA LOCALI

Nel rispetto del programma di sanificazione, effettuare le operazioni giornaliere di riassetto e pulizia degli ambienti di lavoro (es. spazzare e lavare i pavimenti; sanificare le superfici di lavoro, i piani di appoggio e i lavelli; pulire e igienizzare la zona dei rifiuti), scegliendo gli strumenti e i detergenti più idonei alle superfici da trattare scelti in base alla legislazione vigente.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	EQF-3	Versione 2 29/04/2019
	A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.			Format_5D

1 - SALA

1.3 - IN BASE AL SERVIZIO

Predisporre i tavoli e le sedie della sala in maniera strumentale e funzionale al servizio ed alla tipologia di evento (eventi tematici, banchetti nuziali, serate di gala, feste ...).

1.2 - RANGO STANDARD

Predisporre la sala (tavoli e sedie) in maniera standard (un rango di 4 tavoli ben lineati) organizzando anche la panadora in vista del servizio.

1.1 - PULIZIA AMBIENTE

Provvedere alla pulizia degli ambienti e delle attrezzature di lavoro per rendere tutto funzionale all'allestimento e al servizio e lavorare in modo igienicamente corretto.

2 – OFFICE

2.1 - OPERAZIONI STANDARD

Effettuare nella stanza di servizio (office) le operazioni che non possono essere svolte in sala (deposito tovagliato, posateria, cristalleria...), lavaggio e pulizia dell'attrezzatura, predisposizione delle attrezzature e dei materiali per la piccola colazione.

3 - MISE EN PLACE

3.3 - ALLA CARTE O PER BANCHETTO

Effettuare la mise en place in presenza del cliente e sulla base della comanda, scegliendo la corretta tipologia di posate, di piatti e di bicchieri e ponendo attenzione alla corretta e funzionale disposizione degli stessi.

3.2 - COMPLETA

Predisporre la mise en place completa sulla base del menù (più di due coperti) composta da tovagliolo, posate in numero adeguato rispetto alle portate previste dal menu, piattino pane e 2 bicchieri (mise en place per coperto base completo) ristorante, hotel.

3.1 - STANDARD

Predisporre la mise en place standard (generalmente di due coperti in trattoria, osteria, pizzeria) composti da tovagliolo, posate, 2 bicchieri (acqua e vino), sottopiatto (se previsto), menage, numero tavolo, eventuale decorazione.

4 - BUFFET

4.3 - CON SERVIZIO

Predisporre buffet di servizio (all'americana o seduti) disponendo tavoli e le portate in maniera tale da rendere il più possibile funzionale alla clientela e al cameriere il servizio nonché scenografica e accattivante la disposizione dei cibi.

4.2 - SELF SERVICE

Predisporre buffet per self-service (in hotel per colazioni, antipasti/verdure, dolci, bevande) disponendo tavoli, piatti, posateria e pietanze in maniera funzionale e ponendo attenzione che tutto sia facilmente raggiungibile per gestirsi facilmente in autonomia.

4.1 - DA ESPOSIZIONE

Predisporre buffet da esposizione senza servizio (vendita, decoro, ...) disponendo e allestendo i tavoli in maniera funzionale allo scopo solo espositivo.

5 - DECORAZIONI

5.2 - CON ELEMENTI CREATI

Decorare sala e tavoli in funzione del tipo di locale/evento, creando appositamente composizioni a base di verdura e frutta intagliata, decorazione in pasta di sale e di zucchero, sculture di cioccolata e ghiaccio.

5.1 - CON ELEMENTI PRONTI

Decorare sala e tavoli in funzione del tipo di locale/evento, utilizzando con creatività diversi elementi già esistenti (fiori, nastri, candele, palloncini, ...) per creare l'atmosfera funzionale all'evento.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-11 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI EQF-3	Versione 2 15/07/2015
	A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	Format_5D_3x

1 - PRENOTAZIONE

1.2 - INFORMATIZZATA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), utilizzare lo strumento informatico di prenotazione verificando su terminale la disponibilità di coperti e compilando le sezioni di competenza.

1.1 - CARTACEA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), verificare su agenda la disponibilità di coperti, annotando manualmente gli estremi necessari per la prenotazioni ed eventuali specifiche richieste (cibo, luogo, utenza, ...).

2 – ACCOGLIENZA

2.2 - SENZA PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la disponibilità immediata sulla base della richiesta, provvedendo alla sua sistemazione al tavolo, riconfigurando se necessario l'assetto dei tavoli e gestendo tutte le problematiche dell'ultimo minuto.

2.1 - CON PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la correttezza della prenotazione (risolvendo eventuali mancanze) ed accompagnarlo al tavolo assegnato soddisfacendo le richieste in modo da garantire la massima soddisfazione e benessere (guardaroba, seggioloni bambini, appoggia-borsa, servizio wi-fi, ...).

3 - COMANDA

3.5 - CON ABBINAMENTI

Raccogliere la comanda dopo avere esposto le opzioni di scelta e suggerito abbinamenti particolari e opportuni (che danno valore alla struttura) in modo da soddisfare i desideri/bisogni dei clienti.

3.4 - CON PALMARE

Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.

3.3 - SENZA LISTA

Illustrare con padronanza il menù al cliente senza avere fornito precedentemente una lista definita e spiegando le caratteristiche dei piatti.

3.2 - SENZA PIATTI DEL GIORNO

Accogliere la comanda in forma cartacea annotando la relazione piatto/cliente indirizzando l'attenzione del cliente verso i piatti del giorno (non presenti in lista) in modo da promuoverli e "venderli".

3.1 - CON LISTA

Dopo aver consegnato la lista e fornito ai clienti eventuali spiegazioni sul menu (comprendente anche i piatti del giorno), raccogliere la comanda in forma cartacea annotando l'ordine di uscita delle portate.

4 - PAGAMENTI

4.2 - INCASSO AL TAVOLO

Incassare il pagamento sia esso mediante contanti o tickets o mediante carte di credito o bancomat (Pos) svolgendo correttamente tutte le operazioni di cassa e ponendo attenzione all'aspetto fiscale, diversificato a seconda del mezzo di pagamento.

4.1 - PRESENTAZIONE CONTO

A seguito della richiesta del cliente presentare il conto al tavolo adottando modalità complementari che tengano conto di diverse variabili (privacy, età/genere, benefits per la fidelizzazione o per imperfezione servizio) spiegando eventualmente l'articolazione scontrino ed inviando il cliente alla cassa.

5 - IMPREVISTI/CRITICITA'

5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI

Dopo avere ascoltato le lamentele dovute a un servizio inadeguato (macchia su abiti, tavolo, ...) o all'arrivo di prodotti non conformi alle aspettative (prodotti freddi, poco cotti, ...) attivare comportamenti e risorse atte ad arginare il problema al tavolo di riferimento risolvendo con tempestività la problematica per rendere soddisfatto il cliente.

5.1 - PER ATTESE

Dopo avere ascoltato con attenzione le lamentele del cliente, legate a tempi di attesa troppo ampi, attuare il comportamento più opportuno ed attivare le risorse idonee in modo da risolvere la problematica e rendere il cliente soddisfatto (fornire stuzzichini ammazza-fame, passatempo per bambini, ...).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D_13x

1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA

1.3 - DECORATIVE

Preparare caffè stratificati, dosando i vari ingredienti secondo le ricette ed eseguendo decorazioni con tecniche di latte art secondo lo stile Stencil, lo stile Writing e abbinando se opportuno più colori di salse (Topping Art).

1.2 - ALTERNATIVE

Preparare cioccolate con metodo artigianale e caffè speciali (marocchino, mocaccino, jamaica, margherita, …) dosando gli ingredienti secondo le ricette, guarnendo il preparato con diversi alimenti (panna montata, chicchi di caffè, caramello, cocco, spezie, …) e decorandolo con tecniche di ciockoart o di montatura del latte.

1.1 - CLASSICHE

Preparare bevande base combinate (caffè, orzo, cioccolato, tè, infusi, …), in quanto richiedono l'unione di due ingredienti (caffè macchiato, cappuccino, latte macchiato, caffè con panna, …) e corrette secondo le richieste del cliente (caffè corretto grappa) da servire al cliente in tazza guarnita con prodotti adatti (limone, biscottini, cioccolatini).

2 – BEVANDE NON MISCELATE

2.2 - SPILLATURA DELLA BIRRA

Preparare la bevanda scegliendo il bicchiere più adatto, spillando la birra sulla base della tecnica specifica (belga, inglese, tedesca) in modo da formare una spuma adeguata e, se previsto, guarnendo il bicchiere con prodotti specifici (limone, sale e spezie, ...) a seconda della tradizione e delle caratteristiche organolettiche della birra.

2.1 - PRONTE DA VERSARE

Preparare bevande (bibite, succhi di frutta, energy drink, wine cooler, sport drink, …), aperitivi (vino, spumante, vini liquorosi, vermouth, liquori, succhi di pomodoro, …), digestivi (acquavite, liquori) scegliendo il bicchiere più adatto, prestando attenzione alla temperatura della bevanda e versando il quantitativo adeguato.

3 - BEVANDE MISCELATE

3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI

Preparare cocktail innovativi che prevedono la modifica degli ingredienti (molecular mixology, gelatine solidificate, …) o bevande con specifici pre-mix a base di limone e zucchero (sour cocktail).

3.3 - FLAIR BARTENDING

Preparare cocktail con tecniche di working flair (giocherellando con bicchieri e bottiglie senza gravare sui tempi di servizio) o show flair (con semplici movimenti acrobatici e spettacolari come il lancio e la rotazione degli oggetti in aria).

3.2 - COCKTAIL ELABORATI

Realizzare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione con l'utilizzo di strumenti specifici (Mix & Pour, Blend, Muddle) o tecniche di separazione degli ingredienti (Layers) e decorando il drink con guarnizioni elaborate.

3.1 - COCKTAIL SEMPLICI

Preparare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione in bicchiere (Neat, Build) o utilizzando il mixing glass (Stir & Strain) e decorando il drink con guarnizioni semplici in base alle regole internazionali (IBA).

4 - BEVANDE ENERGIZZANTI

4.2 - BEVANDE MONTATE

Preparare bevande montate (frappè, frullati, granite, sorbetti, …) scegliendo e dosando gli ingredienti sulla base della ricetta, utilizzando - a seconda della tipologia di bevanda - strumenti specifici (tritaghiaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.

4.1 - SUCCHI FRESCHI

Preparare bevande nutrienti ed energetiche a base di frutta e verdura, utilizzando spremiagrumi e/o centrifughe e scegliendo e dosando gli ingredienti secondo abbinamenti di gusto e criteri nutrizionali.

5 - COPPE GELATO

5.3 - ARTISTICHE

Preparare coppe gelato applicando elementi decorativi realizzati artigianalmente (frutta intagliata, cioccolato temperato) e provvedendo, con creatività e senso estetico, alla decorazione finale che ne esalti la forma, il colore, il gusto.

5.2 - CLASSICHE

Preparare coppe gelato seguendo i criteri di abbinamento cromatico e di gusto sulla base delle specifiche ricette a disposizione (eis caffè, nafta, spaghetti, banana split, coppa macedonia, …).

5.1 - DA ASPORTO

Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D

1 - PANINI

1.2 - PANINI ELABORATI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti previsti dalla ricetta (alimenti che possono necessitare di una preparazione precedente come ad es. bistecca, hamburgher, salsiccia frittata, verdure grigliate, …) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.

1.1 - PANINI SEMPLICI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti per la farcitura e decorazione (alimenti che non necessitano di una preparazione precedente) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su bancone.

2 – TOAST

2.2 - CLUB SANDWICH

Preparare "super toast" composti generalmente da più strati e più fette di pane facendo attenzione a seguire la giusta procedura di preparazione degli alimenti che possono essere preparati anche precedentemente per poi essere cotti e disposti in modo armonico e originale per realizzare un gioco di colori e forme.

2.1 - TOAST CLASSICO

Preparare toast classici utilizzando pancarrè con fette più grandi di quelle che si trovano in commercio per uso casalingo, farcendo il pane con alimenti che non necessitano di una preparazione precedente, ponendo attenzione alla cottura e alla presentazione sia su bancone che su piatto per cliente (unendo salse da accompagnamento).

3 - TRAMEZZINI

3.1 - TRAMEZZINI

Preparare tramezzini utilizzando pane semplice (pancarrè senza crosta e ricco d'acqua) ed un ripieno caratterizzato sia da materie prime già confezionate, sia da semilavorati abbinando i diversi alimenti a seconda della ricetta e curando il confezionamento, la conservazione e la disposizione sul bancone.

4 - PIATTI VELOCI

4.3 - PIATTI CALDI

Preparare piatti caldi (da pausa pranzo o aperitivo), lavorando ed assemblando gli ingredienti previsti, ponendo attenzione alle tecniche di cottura sulla base della ricetta e curando la disposizione su piatto da portata (risottino ai quattro formaggi, frittatina alle erbe, pennette ai funghi, …).

4.2 - INSALATONE

Preparare insalatone miste unendo alle materie prime base (insalata fresca di diverse tipologie) ingredienti confezionati o alimenti che richiedono una preparazione e cottura precedente (creme, salse, carne alla griglia tagliata, pane tostato, …).

4.1 - PIATTI FREDDI

Preparare piatti veloci (da pausa pranzo o aperitivo) siano essi freddi o riscaldati, utilizzando ingredienti preconfezionati e ponendo attenzione alla disposizione sul piatto da servire (vassoio di affettati e formaggio, piatto di prosciutto e melone, piatto caprese, …).

5 - CREPES

5.2 - DECORATE

Preparare crepes salate o dolci utilizzando la pastella artigianale, farcendole con diversi tipi di ripieno preparato sulla base delle ricette e curando in particolare la presentazione del prodotto sul piatto.

5.1 - CLASSICHE

Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e farcendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.			Format_5D

1 - CIBI

1.4 - SERVIZI PARTICOLARI

Eseguire il servizio di portate particolari che necessitano di specifici accorgimenti che vanno ad incidere sia sul gusto finale che sulla presentazione (es. caviale, salmone affumicato, ostriche, paté, frutti di mare crudi…).

1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA

Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.

1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE

Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.

1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA

Servire il cibo disposto dal personale di cucina direttamente sui piatti, portandoli o direttamente con le mani o con ausilio di vassoio (servizio al piatto o al piatto su vassoio).

2 – BEVANDE

2.4 - STAPPATURA SPUMANTE

Portare la bottiglia al cliente, inserita in un secchiello con ghiaccio avvolgendola in un canovaccio elegante, ed eseguire la stappatura in modo che sia d'effetto e non disturbi la privacy.

2.3 - STAPPATURA VINO

Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.

2.2 - VERSAGGIO BEVANDE

Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.

2.1 - CONSEGNA BEVANDE

Servire le bevande richieste (es. calice/bicchiere di acqua, bibite, caffè…) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.

3 - LAVORAZIONI IN SALA

3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI

Eseguire il taglio di prodotti come prosciutto cotto/crudo adagiati su un apposito tagliere mediante l'ausilio di solo coltello affilato e facendo attenzione a non rovinare il prodotto curando l'impiattamento.

3.2 - TAGLI COMPLESSI

Filettare il pesce di piccole dimensioni e/o tagliare carni pronte, in presenza del cliente, con l'ausilio di strumentazioni che consentano di tenere fermo il prodotto (es. forchettone, forchetta…) utilizzando tecniche che tengano conto delle caratteristiche dell'alimento e curando la fase di impiattamento.

3.1 - TAGLI SEMPLICI

Tagliare alimenti in presenza del cliente (es. frutta, dolci, formaggi…) predisponendo il cibo in modo accurato nei piatti e provvedendo ad eventuali decorazioni con elementi che richiamano il gusto.

4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ

4.2 - CARNE E PESCE

Cucinare le vivande (carne e pesce) davanti al cliente procedendo al flambaggio e tenendole poi al caldo aggiungendo salse per esaltare il sapore al momento del servizio al cliente.

4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA

Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepês o pasta) da cuocere al punto giusto in modo da completare la cottura con il flambaggio scenografico coinvolgendo il cliente con adeguate spiegazioni durante la lavorazione.

5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO

5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI

Provvedere con padronanza sia alla rimozione di attrezzatura danneggiata sia alla sostituzione del tovagliato eventualmente macchiato operando in modo da non dovere agire subito su tutto il tavolo, ma su parte di esso.

5.2 - TRA PORTATE

Provvedere in presenza del cliente, generalmente al termine del servizio dei secondi, al cambio dell'attrezzatura non più necessaria (es. pane, menagè, posate…), nonché alla pulizia del tavolo (es. briciole, carte…) e al rimpiazzo di nuova attrezzatura in modo da rendere confortevole il fine pasto.

5.1 - FINALE

Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIS-07

TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.2.2.3.2	Camerieri di ristorante
5.2.2.4.0	Baristi e e professioni assimilate

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO DEI SERVIZI DI SALA-BAR

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della ristorazione attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al servizio di sala e bar, con competenze funzionali alla programmazione e organizzazione dell'attività di sala e di bar, alla cura ed erogazione di un servizio avanzato.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:

• Cameriere di sala e bar

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

• Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera - articolazione Servizi di sala e di vendita

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIS-09	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA	4	Completo
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Esteso
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Esteso
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Esteso
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Esteso
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Esteso

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA		
Codice: **QPR-RIS-09**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda del contesto di riferimento, coordinare il lavoro del personale impiegato in sala organizzandone compiti e funzioni, monitorare approvvigionamenti e mise en place della sala, rapportarsi costantemente con il personale di cucina, il tutto mettendo in atto strategie per la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro • La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. • Ruoli e compiti del personale di sala-bar • Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica del servizio/evento • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità • Modelli, tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio • Tecniche di allestimento e servizio di sala, di catering e banqueting • Criteri e procedure per la gestione delle risorse umane • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Terminologia tecnica in almeno due lingue straniere • La mise en place di sala-bar • Criteri per la gestione delle prenotazioni • Criteri per illustrazione dell'offerta gastronomica • Elementi di contabilità aziendale e di gestione di offerte/ordini • Elementi di contrattualistica per le forniture commerciali • Tecniche di approvvigionamento, immagazzinamento, gestione e monitoraggio delle scorte e giacenza • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi di sala e bar • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Individuare anomalie/problematiche e segnalare non conformità di servizio • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Valutare le esigenze di servizio verificando giacenze e scadenze • Applicare tecniche di selezione dei fornitori, nell'ottica della valorizzazione del made in Italy • Applicare tecniche di valutazione delle offerte • Applicare procedure di gestione degli ordini • Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura • Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti diversificate per tipologia di servizio ed evento • Gestire le prenotazioni • Illustrare l'offerta del giorno applicando tecniche di vendita • Monitorare a distanza e/o con discrezione in prossimità del tavolo i bisogni del cliente • Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio • Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento / erogazione del servizio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

ALLESTIMENTO DELLA SALA		
Codice: **QPR-RIS-10**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Caratteristiche e classificazione delle principali attrezzature di sala • Norme di igiene e sanificazione di spazi e attrezzature • Tecniche e tipologie di mise en place di sala • Criteri e regole di allestimento di buffet • Tecniche di allestimento del buffet • Tecniche di intaglio per allestimento di centri tavola • Tecniche di decorazione sala e tavoli • Tipologie di servizio banqueting • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Organizzare l'office in funzione del servizio • Disporre tavoli e sedie in funzione dell'evento • Scegliere e predisporre la mise en place di sala e banchetti in funzione del servizio o dell'evento • Allestire buffet a seconda del tipo di fruizione • Predisporre composizioni per decorazioni • Decorare tavoli e sala in relazione all'evento/tema • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI

Codice: **QPR-RIS-11** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Tecniche di comunicazione • Norme e stili di comportamento con il cliente • Le tipologie di clientela • Il piano di prenotazione: formulazione ed utilizzo • L'accoglienza: situazioni e modalità operative • Materie prime e prodotti eno-gastronomici sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico • Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti • Degustazione, abbinamenti e proposta accostamenti eno-gastronomici • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti • Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela • Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio • Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela • Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande • Raccogliere la comanda in forma cartacea • Raccogliere la comanda in forma informatizzata • Presentare il conto fornendo spiegazioni • Gestire operazioni di incasso diretto e indiretto • Gestire imprevisti e reclami • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO		
Codice: **QPR-RIS-12**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle bevande • Tipologie di locali e relative bevande • Normativa sulla somministrazione di alcolici • Caratteristiche del caffè e dei suoi derivati • Classificazione IBA dei cocktails • Tecniche di miscelazione delle bevande • Tecniche di spillatura della birra • Criteri di scelta dei bicchieri di servizio • Tecniche di guarnizione e decorazione • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Predisporre la linea di preparazione delle bevande • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare le bevande di caffetteria • Preparare le bevande semplici (non miscelate) • Preparare le bevande miscelate (cocktail) • Preparare le bevande energizzanti • Preparare le coppe gelato da servire al tavolo • Approntare il vassoio di servizio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: **QPR-RIS-13**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle materie prime • Tipologie e caratteristiche dei diversi prodotti • Criteri di scelta della tipologia di pane • Criteri di abbinamento materie prime • Norme igieniche di preparazione e conservazione • Tecniche di decorazione di piatti e vassoi • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Preparare la linea di preparazione dei prodotti • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare panini caldi e freddi • Preparare toast classici e club sandwich • Preparare tramezzini • Preparare piatti veloci caldi e freddi • Preparare crepes classiche e decorate • Curare l'abbinamento delle materie prime • Decorare il piatto e/o vassoio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE		
Codice: **QPR-RIS-14**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Strumenti per il servizio di sala e di bar • Stili e modalità di servizio delle vivande • Regole di servizio delle bevande • Normativa di somministrazione alcolici • Le lavorazioni davanti al cliente • Tecniche e atteggiamenti adeguati al servizio • Regole operative per lo sbarazzo e rimpiazzo • I servizi particolari e le modalità operative • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Servire in sala utilizzando lo stile adeguato • Servire al bar utilizzando lo stile adeguato • Utilizzare correttamente gli strumenti in dotazione • Utilizzare adeguati stili comportamentali • Sbarazzare correttamente i coperti o carrelli • Eseguire correttamente il rimpiazzo dei coperti • Effettuare lavorazioni davanti al cliente in sala • Eseguire servizi particolari in sala • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR

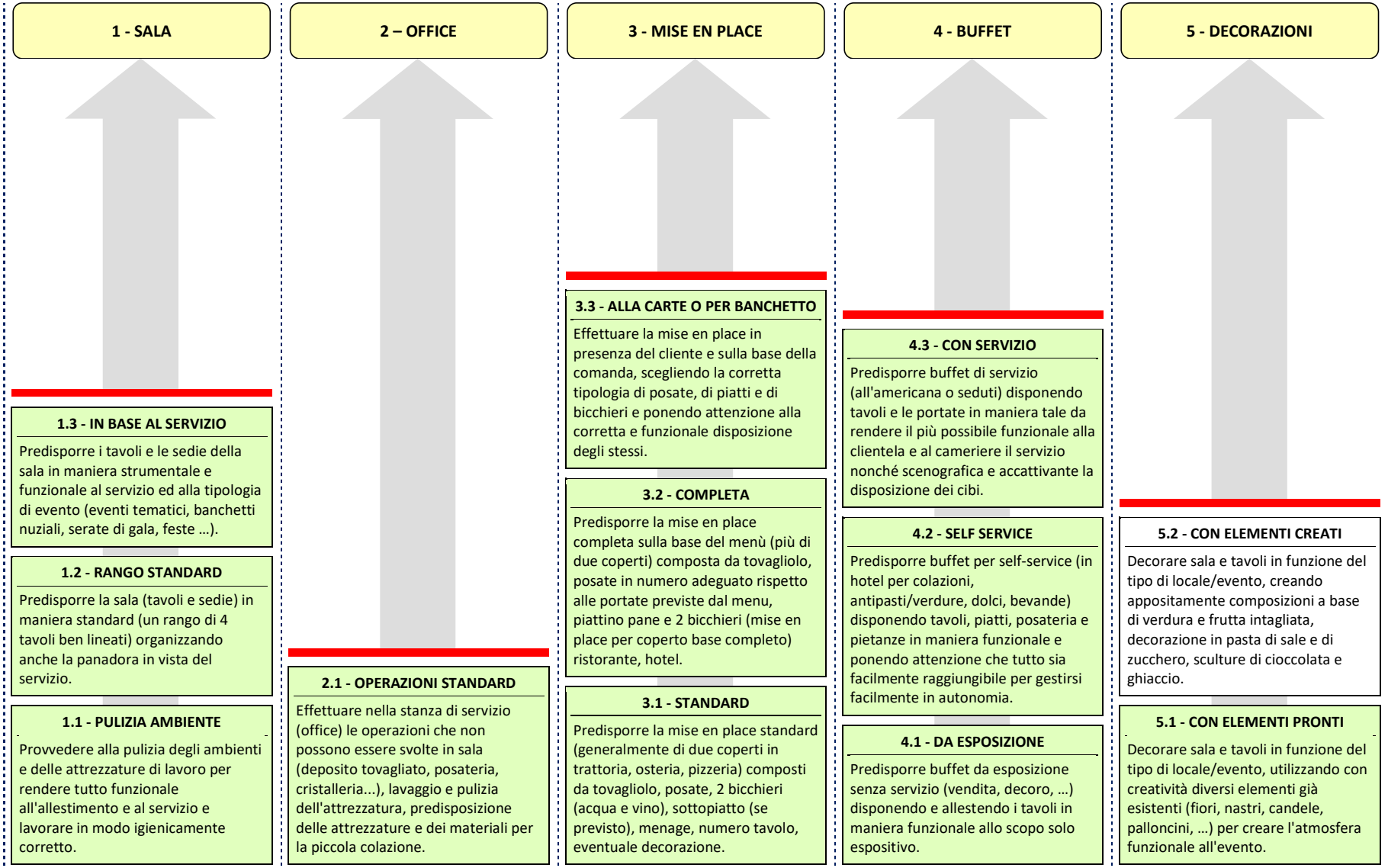
Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIS-09	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA	4	Completo	
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Esteso	
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Esteso	
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Esteso	
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Esteso	
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Esteso	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-09 COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA EQF-4	Versione 2 23/04/2015
	A seconda del contesto di riferimento, coordinare il lavoro del personale impiegato in sala organizzandone compiti e funzioni, monitorare approvvigionamenti e mise en place della sala, rapportarsi costantemente con il personale di cucina, il tutto mettendo in atto strategie per la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.	Format_4D

1 - BEVANDE	2 – GESTIONE SALA	3 - PERSONALE DI SALA	4 - RAPPORTO CON CLIENTI
1.3 - GESTIONE FORNITORI Selezionare i fornitori di bevande, negoziare i termini del contratto e monitorare la qualità e la tempistica di consegna dei prodotti.		**3.2 - FORMAZIONE DEI NEO ASSUNTI** Reclutare il personale da impiegare in sala e provvedere alla sua formazione obbligatoria per normativa (vedi sicurezza, HACCP …) e tecnica, in adeguamento allo specifico contesto lavorativo.	**4.2 - PROMUOVERE L'IMMAGINE DELLA STRUTTURA** Promuovere la struttura ristorativa partecipando ad eventi espositivi e fiere tematiche, visitando tour operator e strutture di promozione turistica locali, regionali, nazionali al fine di procacciare nuova clientela.
1.2 - CARTA DELLE BEVANDE (VINI, ACQUE, LIQUORI) Sulla base del posizionamento aziendale, definire ed aggiornare insieme alla proprietà, la carta dei vini e delle bevande più adatta al tipo di ristorazione erogata e ai gusti della clientela servita.		**3.1 - COORDINARE E CONTROLLARE IL PERSONALE IN SERVIZIO** Stabilire ruoli e impegni del personale di sala sulla base della tipologia di evento e servizio e sovrintendere alle operazioni di servizio in sala, effettuando briefing di inizio e fine giornata e controlli rispetto alla mise en place, allo sbarazzo dei tavoli, al collegamento tra cucina e sala e sala e bar, ecc.	**4.1 - FIDELIZZARE IL CLIENTE** Nella relazione quotidiana con i clienti della struttura, mettere in atto strategie e tecniche di ascolto attivo e memorizzazione dei particolari (vedi anche uso agendine personali) capaci di far sentire speciali i singoli avventori e convincerli a ritornare e a divenire clienti abituali.
1.1 - GESTIONE MAGAZZINO Monitorare lo stato delle riserve di bevande (vino, birra, bibite, liquori, acque) presenti nel magazzino e nella cantina della struttura, individuare i bisogni di approvvigionamento ed effettuare gli ordinativi.	**2.1 - ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ** Pianificare l'allestimento e la decorazione della sala in maniera funzionale e strumentale al tipo di servizio e/o evento (eventi tematici, banchetti nuziali, serate di gala, feste) e coordinare lo staff di sala nell'implementazione della stessa.		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	EQF-3	Versione 2 29/04/2019
	A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.			Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-11 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI EQF-3	Versione 2 15/07/2015
	A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	Format_5D_3x

1 - PRENOTAZIONE

1.2 - INFORMATIZZATA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), utilizzare lo strumento informatico di prenotazione verificando su terminale la disponibilità di coperti e compilando le sezioni di competenza.

1.1 - CARTACEA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), verificare su agenda la disponibilità di coperti, annotando manualmente gli estremi necessari per la prenotazioni ed eventuali specifiche richieste (cibo, luogo, utenza, ...).

2 – ACCOGLIENZA

2.2 - SENZA PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la disponibilità immediata sulla base della richiesta, provvedendo alla sua sistemazione al tavolo, riconfigurando se necessario l'assetto dei tavoli e gestendo tutte le problematiche dell'ultimo minuto.

2.1 - CON PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la correttezza della prenotazione (risolvendo eventuali mancanze) ed accompagnarlo al tavolo assegnato soddisfacendo le richieste in modo da garantire la massima soddisfazione e benessere (guardaroba, seggioloni bambini, appoggia-borsa, servizio wi-fi, ...).

3 - COMANDA

3.5 - CON ABBINAMENTI

Raccogliere la comanda dopo avere esposto le opzioni di scelta e suggerito abbinamenti particolari e opportuni (che danno valore alla struttura) in modo da soddisfare i desideri/bisogni dei clienti.

3.4 - CON PALMARE

Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.

3.3 - SENZA LISTA

Illustrare con padronanza il menù al cliente senza avere fornito precedentemente una lista definita e spiegando le caratteristiche dei piatti.

3.2 - SENZA PIATTI DEL GIORNO

Accogliere la comanda in forma cartacea annotando la relazione piatto/cliente indirizzando l'attenzione del cliente verso i piatti del giorno (non presenti in lista) in modo da promuoverli e "venderli".

3.1 - CON LISTA

Dopo aver consegnato la lista e fornito ai clienti eventuali spiegazioni sul menu (comprendente anche i piatti del giorno), raccogliere la comanda in forma cartacea annotando l'ordine di uscita delle portate.

4 - PAGAMENTI

4.2 - INCASSO AL TAVOLO

Incassare il pagamento sia esso mediante contanti o tickets o mediante carte di credito o bancomat (Pos) svolgendo correttamente tutte le operazioni di cassa e ponendo attenzione all'aspetto fiscale, diversificato a seconda del mezzo di pagamento.

4.1 - PRESENTAZIONE CONTO

A seguito della richiesta del cliente presentare il conto al tavolo adottando modalità complementari che tengano conto di diverse variabili (privacy, età/genere, benefits per la fidelizzazione o per imperfezione servizio) spiegando eventualmente l'articolazione scontrino ed inviando il cliente alla cassa.

5 - IMPREVISTI/CRITICITA'

5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI

Dopo avere ascoltato le lamentele dovute a un servizio inadeguato (macchia su abiti, tavolo, ...) o all'arrivo di prodotti non conformi alle aspettative (prodotti freddi, poco cotti, ...) attivare comportamenti e risorse atte ad arginare il problema al tavolo di riferimento risolvendo con tempestività la problematica per rendere soddisfatto il cliente.

5.1 - PER ATTESE

Dopo avere ascoltato con attenzione le lamentele del cliente, legate a tempi di attesa troppo ampi, attuare il comportamento più opportuno ed attivare le risorse idonee in modo da risolvere la problematica e rendere il cliente soddisfatto (fornire stuzzichini ammazza-fame, passatempo per bambini, ...).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D_13x

1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA

1.3 - DECORATIVE

Preparare caffè stratificati, dosando i vari ingredienti secondo le ricette ed eseguendo decorazioni con tecniche di latte art secondo lo stile Stencil, lo stile Writing e abbinando se opportuno più colori di salse (Topping Art).

1.2 - ALTERNATIVE

Preparare cioccolate con metodo artigianale e caffè speciali (marocchino, mocaccino, jamaica, margherita, …) dosando gli ingredienti secondo le ricette, guarnendo il preparato con diversi alimenti (panna montata, chicchi di caffè, caramello, cocco, spezie, …) e decorandolo con tecniche di ciockoart o di montatura del latte.

1.1 - CLASSICHE

Preparare bevande base combinate (caffè, orzo, cioccolato, tè, infusi, …), in quanto richiedono l'unione di due ingredienti (caffè macchiato, cappuccino, latte macchiato, caffè con panna, …) e corrette secondo le richieste del cliente (caffè corretto grappa) da servire al cliente in tazza guarnita con prodotti adatti (limone, biscottini, cioccolatini).

2 – BEVANDE NON MISCELATE

2.2 - SPILLATURA DELLA BIRRA

Preparare la bevanda scegliendo il bicchiere più adatto, spillando la birra sulla base della tecnica specifica (belga, inglese, tedesca) in modo da formare una spuma adeguata e, se previsto, guarnendo il bicchiere con prodotti specifici (limone, sale e spezie, ...) a seconda della tradizione e delle caratteristiche organolettiche della birra.

2.1 - PRONTE DA VERSARE

Preparare bevande (bibite, succhi di frutta, energy drink, wine cooler, sport drink, …), aperitivi (vino, spumante, vini liquorosi, vermouth, liquori, succhi di pomodoro, …), digestivi (acquavite, liquori) scegliendo il bicchiere più adatto, prestando attenzione alla temperatura della bevanda e versando il quantitativo adeguato.

3 - BEVANDE MISCELATE

3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI

Preparare cocktail innovativi che prevedono la modifica degli ingredienti (molecular mixology, gelatine solidificate, …) o bevande con specifici pre-mix a base di limone e zucchero (sour cocktail).

3.3 - FLAIR BARTENDING

Preparare cocktail con tecniche di working flair (giocherellando con bicchieri e bottiglie senza gravare sui tempi di servizio) o show flair (con semplici movimenti acrobatici e spettacolari come il lancio e la rotazione degli oggetti in aria).

3.2 - COCKTAIL ELABORATI

Realizzare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione con l'utilizzo di strumenti specifici (Mix & Pour, Blend, Muddle) o tecniche di separazione degli ingredienti (Layers) e decorando il drink con guarnizioni elaborate.

3.1 - COCKTAIL SEMPLICI

Preparare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione in bicchiere (Neat, Build) o utilizzando il mixing glass (Stir & Strain) e decorando il drink con guarnizioni semplici in base alle regole internazionali (IBA).

4 - BEVANDE ENERGIZZANTI

4.2 - BEVANDE MONTATE

Preparare bevande montate (frappè, frullati, granite, sorbetti, …) scegliendo e dosando gli ingredienti sulla base della ricetta, utilizzando - a seconda della tipologia di bevanda - strumenti specifici (tritaghiaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.

4.1 - SUCCHI FRESCHI

Preparare bevande nutrienti ed energetiche a base di frutta e verdura, utilizzando spremiagrumi e/o centrifughe e scegliendo e dosando gli ingredienti secondo abbinamenti di gusto e criteri nutrizionali.

5 - COPPE GELATO

5.3 - ARTISTICHE

Preparare coppe gelato applicando elementi decorativi realizzati artigianalmente (frutta intagliata, cioccolato temperato) e provvedendo, con creatività e senso estetico, alla decorazione finale che ne esalti la forma, il colore, il gusto.

5.2 - CLASSICHE

Preparare coppe gelato seguendo i criteri di abbinamento cromatico e di gusto sulla base delle specifiche ricette a disposizione (eis caffè, nafta, spaghetti, banana split, coppa macedonia, …).

5.1 - DA ASPORTO

Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D

1 - PANINI

1.2 - PANINI ELABORATI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti previsti dalla ricetta (alimenti che possono necessitare di una preparazione precedente come ad es. bistecca, hamburgher, salsiccia frittata, verdure grigliate, …) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.

1.1 - PANINI SEMPLICI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti per la farcitura e decorazione (alimenti che non necessitano di una preparazione precedente) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su bancone.

2 – TOAST

2.2 - CLUB SANDWICH

Preparare "super toast" composti generalmente da più strati e più fette di pane facendo attenzione a seguire la giusta procedura di preparazione degli alimenti che possono essere preparati anche precedentemente per poi essere cotti e disposti in modo armonico e originale per realizzare un gioco di colori e forme.

2.1 - TOAST CLASSICO

Preparare toast classici utilizzando pancarrè con fette più grandi di quelle che si trovano in commercio per uso casalingo, farcendo il pane con alimenti che non necessitano di una preparazione precedente, ponendo attenzione alla cottura e alla presentazione sia su bancone che su piatto per cliente (unendo salse da accompagnamento).

3 - TRAMEZZINI

3.1 - TRAMEZZINI

Preparare tramezzini utilizzando pane semplice (pancarrè senza crosta e ricco d'acqua) ed un ripieno caratterizzato sia da materie prime già confezionate, sia da semilavorati abbinando i diversi alimenti a seconda della ricetta e curando il confezionamento, la conservazione e la disposizione sul bancone.

4 - PIATTI VELOCI

4.3 - PIATTI CALDI

Preparare piatti caldi (da pausa pranzo o aperitivo), lavorando ed assemblando gli ingredienti previsti, ponendo attenzione alle tecniche di cottura sulla base della ricetta e curando la disposizione su piatto da portata (risottino ai quattro formaggi, frittatina alle erbe, pennette ai funghi, …).

4.2 - INSALATONE

Preparare insalatone miste unendo alle materie prime base (insalata fresca di diverse tipologie) ingredienti confezionati o alimenti che richiedono una preparazione e cottura precedente (creme, salse, carne alla griglia tagliata, pane tostato, …).

4.1 - PIATTI FREDDI

Preparare piatti veloci (da pausa pranzo o aperitivo) siano essi freddi o riscaldati, utilizzando ingredienti preconfezionati e ponendo attenzione alla disposizione sul piatto da servire (vassoio di affettati e formaggio, piatto di prosciutto e melone, piatto caprese, …).

5 - CREPES

5.2 - DECORATE

Preparare crepes salate o dolci utilizzando la pastella artigianale, farcendole con diversi tipi di ripieno preparato sulla base delle ricette e curando in particolare la presentazione del prodotto sul piatto.

5.1 - CLASSICHE

Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e farcendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.			Format_5D

1 - CIBI

1.4 - SERVIZI PARTICOLARI

Eseguire il servizio di portate particolari che necessitano di specifici accorgimenti che vanno ad incidere sia sul gusto finale che sulla presentazione (es. caviale, salmone affumicato, ostriche, paté, frutti di mare crudi…).

1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA

Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.

1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE

Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.

1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA

Servire il cibo disposto dal personale di cucina direttamente sui piatti, portandoli o direttamente con le mani o con ausilio di vassoio (servizio al piatto o al piatto su vassoio).

2 – BEVANDE

2.4 - STAPPATURA SPUMANTE

Portare la bottiglia al cliente, inserita in un secchiello con ghiaccio avvolgendola in un canovaccio elegante, ed eseguire la stappatura in modo che sia d'effetto e non disturbi la privacy.

2.3 - STAPPATURA VINO

Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.

2.2 - VERSAGGIO BEVANDE

Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.

2.1 - CONSEGNA BEVANDE

Servire le bevande richieste (es. calice/bicchiere di acqua, bibite, caffè…) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.

3 - LAVORAZIONI IN SALA

3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI

Eseguire il taglio di prodotti come prosciutto cotto/crudo adagiati su un apposito tagliere mediante l'ausilio di solo coltello affilato e facendo attenzione a non rovinare il prodotto curando l'impiattamento.

3.2 - TAGLI COMPLESSI

Filettare il pesce di piccole dimensioni e/o tagliare carni pronte, in presenza del cliente, con l'ausilio di strumentazioni che consentano di tenere fermo il prodotto (es. forchettone, forchetta…) utilizzando tecniche che tengano conto delle caratteristiche dell'alimento e curando la fase di impiattamento.

3.1 - TAGLI SEMPLICI

Tagliare alimenti in presenza del cliente (es. frutta, dolci, formaggi…) predisponendo il cibo in modo accurato nei piatti e provvedendo ad eventuali decorazioni con elementi che richiamano il gusto.

4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ

4.2 - CARNE E PESCE

Cucinare le vivande (carne e pesce) davanti al cliente procedendo al flambaggio e tenendole poi al caldo aggiungendo salse per esaltare il sapore al momento del servizio al cliente.

4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA

Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepês o pasta) da cuocere al punto giusto in modo da completare la cottura con il flambaggio scenografico coinvolgendo il cliente con adeguate spiegazioni durante la lavorazione.

5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO

5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI

Provvedere con padronanza sia alla rimozione di attrezzatura danneggiata sia alla sostituzione del tovagliato eventualmente macchiato operando in modo da non dovere agire subito su tutto il tavolo, ma su parte di esso.

5.2 - TRA PORTATE

Provvedere in presenza del cliente, generalmente al termine del servizio dei secondi, al cambio dell'attrezzatura non più necessaria (es. pane, menagè, posate…), nonché alla pulizia del tavolo (es. briciole, carte…) e al rimpiazzo di nuova attrezzatura in modo da rendere confortevole il fine pasto.

5.1 - FINALE

Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIC-01

ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.2.2.1.0	Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
5.2.2.4.0	Baristi e e professioni assimilate

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
55.20.40	Colonie marine e montane

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA accoglie il cliente al suo arrivo nella struttura ricettiva assistendolo nella fase di prenotazione delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo. Ha inoltre il compito di gestire le comunicazioni per il cliente e le informazioni su richiesta dell'ospite con diversi media. Insieme alle attività di accoglienza e reception, di tipo organizzativo-gestionale, egli svolge anche funzioni amministrativo-contabili e di tenuta della cassa, nonché funzioni di servizio nel bar dell'albergo e di supporto nella fase di servizio ai tavoli, in particolare per la prima colazione, e di servizio ai piani. Opera principalmente nelle strutture turistico-ricettive (alberghi, centri vacanze, campeggi) e in secondo ordine nelle imprese che prevedono il servizio di reception (centri commerciali, centri congressuali e fieristici, imprese commerciali, centri fitness, centri SPA e benessere).

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4	Parziale
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	Parziale
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Parziale
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Completo
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Parziale
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Parziale
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Parziale
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Parziale
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE		
Codice: **QPR-RIC-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 27/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Elementi di marketing dei prodotti/servizi turistici offerti dalla struttura ricettiva e dal territorio • Elementi di matematica finanziaria • Elementi di analisi dei costi • Tecniche e strumenti di yield management • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Standard di qualità della struttura/servizio • Normativa pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Promuovere l'immagine della struttura ricettiva • Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali • Applicare tecniche di analisi dei costi • Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento • Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Relazionarsi con lo staff aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi • Contribuire alla definizione della strategia aziendale • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro	

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE		
Codice: **QPR-RIC-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda delle specifiche necessità, effettuare procedure di prenotazione, check in e check out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di promozione e vendita • Procedure standard di check-in e check-out • Software CRS - Central Reservation System per la gestione delle attività della struttura ricettiva • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti • Normativa del settore turistico • Nozioni di primo soccorso • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Interagire con il cliente in lingua inglese a livello B1 • Gestire le attività di vendita dei servizi nel rispetto del piano di ottimizzazione della vendita definito dalla strategia aziendale • Stabilire la tipologia di arrangiamento, il prezzo relativo e la garanzia della prenotazione • Trasmettere le informazioni e gli ordini di servizio ai diversi reparti della struttura • Accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali • Assistere il cliente nell'utilizzo dei servizi alberghieri interni e registrarne la fruizione • Assistere il cliente nell'identificazione e fruizione delle attività e dei servizi esterni alla struttura alberghiera • Chiudere il conto • Gestire criticità e imprevisti • Identificare figure in riferimento alle possibili situazioni di rischio e pericolo all'interno della struttura • Adottare comportamenti previsti in situazioni di emergenza

PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO

Codice: **QPR-RIC-10** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Strumenti e tecniche di comunicazione promozionale • Cenni di legislazione turistica • Cenni sulla normativa inerente il web • Cenni di marketing operativo • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio • Elementi del sistema produttivo territoriale e regionale utilizzabile ai fini turistici • Caratteristiche del sistema turistico regionale • Tipologie di soggetti pubblici e privati (di promozione, di organizzazione eventi, di produzione) integrati nel turismo • Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico • Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Lingua inglese a livello B1 • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Applicare tecniche di promozione di attività turistiche del territorio • Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività • Applicare tecniche per l'individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela • Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati • Utilizzare strumenti informatici adeguati • Curare la comunicazione su strumenti on-line • Aggiornare materiali promozionali e informativi • Collaborare all'ideazione di progetti promozionali • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO		
Codice: **QPR-SVA-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tipologie di strutture ricettive • Tipologie dei mezzi di trasporto • Terminologia del settore • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento • Elementi di comunicazione specifica del settore • Tecniche di pianificazione del lavoro • Legislazione turistica • Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei • Strumenti e software a supporto della predisposizione di un pacchetto turistico • Lingua inglese a livello B2 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Analizzare le esigenze del committente • Definire un programma di lavoro organizzato e funzionale • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Contattare servizi ed istituti pubblici e privati • Definire i contratti con i fornitori • Negoziare i costi dei servizi • Preparare servizi di trasporto, pernottamento, assicurazioni di viaggio per viaggi organizzati • Realizzare pacchetti turistici (all inclusive, viaggi su misura, viaggi tematici) • Preparare un preventivo • Formulare l'offerta e concludere la vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B2 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO		
Codice: **QPR-SVA-03**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione con il cliente • Elementi di comunicazione grafica • Strumenti e software a supporto della vendita di un servizio turistico • Elementi di geografia turistica europea ed extraeuropea • Cenni sulle disposizioni sanitarie internazionali • Tipologie e funzionamento degli operatori turistici • Tecniche di prenotazione • Funzionalità dei principali software applicativi di biglietteria aerea (GDS) • Cenni di art. 74/ter • Cenni di legislazione turistica • Lingua inglese a livello B1 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Preparare un preventivo • Preparare viaggi su misura • Predisporre la documentazione di viaggio • Utilizzare i servizi di prenotazione online di vettori commerciali e low cost • Applicare tecniche di prenotazione • Elaborare documenti contabili di vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: **QPR-SGR-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche dei processi comunicativi • Cenni di comunicazione efficace • Tipologie di interlocutori • Tecniche di comunicazione telefonica • Cenni di immagine aziendale • Cenni sugli organigrammi aziendali • Tipologie di lettere commerciali • Tecniche di elaborazione di lettere commerciali • Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino, scanner, pc, tablet) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Terminologia tecnica, specifica del settore, in lingua inglese livello A2 • Tecniche di aggiornamento di siti web aziendali • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Adottare modalità di comunicazione anche digitale per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.) • Gestire la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Comunicare in lingua inglese a livello A2 • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi del sito web aziendale • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

ALLESTIMENTO DELLA SALA		
Codice: **QPR-RIS-10**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Caratteristiche e classificazione delle principali attrezzature di sala • Norme di igiene e sanificazione di spazi e attrezzature • Tecniche e tipologie di mise en place di sala • Criteri e regole di allestimento di buffet • Tecniche di allestimento del buffet • Tecniche di intaglio per allestimento di centri tavola • Tecniche di decorazione sala e tavoli • Tipologie di servizio banqueting • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Organizzare l'office in funzione del servizio • Disporre tavoli e sedie in funzione dell'evento • Scegliere e predisporre la mise en place di sala e banchetti in funzione del servizio o dell'evento • Allestire buffet a seconda del tipo di fruizione • Predisporre composizioni per decorazioni • Decorare tavoli e sala in relazione all'evento/tema • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI

Codice: **QPR-RIS-11** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Tecniche di comunicazione • Norme e stili di comportamento con il cliente • Le tipologie di clientela • Il piano di prenotazione: formulazione ed utilizzo • L'accoglienza: situazioni e modalità operative • Materie prime e prodotti eno-gastronomici sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico • Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti • Degustazione, abbinamenti e proposta accostamenti eno-gastronomici • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti • Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela • Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio • Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela • Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande • Raccogliere la comanda in forma cartacea • Raccogliere la comanda in forma informatizzata • Presentare il conto fornendo spiegazioni • Gestire operazioni di incasso diretto e indiretto • Gestire imprevisti e reclami • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO		
Codice: **QPR-RIS-12**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle bevande • Tipologie di locali e relative bevande • Normativa sulla somministrazione di alcolici • Caratteristiche del caffè e dei suoi derivati • Classificazione IBA dei cocktails • Tecniche di miscelazione delle bevande • Tecniche di spillatura della birra • Criteri di scelta dei bicchieri di servizio • Tecniche di guarnizione e decorazione • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Predisporre la linea di preparazione delle bevande • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare le bevande di caffetteria • Preparare le bevande semplici (non miscelate) • Preparare le bevande miscelate (cocktail) • Preparare le bevande energizzanti • Preparare le coppe gelato da servire al tavolo • Approntare il vassoio di servizio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: **QPR-RIS-13**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Classificazione merceologica delle materie prime • Tipologie e caratteristiche dei diversi prodotti • Criteri di scelta della tipologia di pane • Criteri di abbinamento materie prime • Norme igieniche di preparazione e conservazione • Tecniche di decorazione di piatti e vassoi • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Preparare la linea di preparazione dei prodotti • Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti • Preparare panini caldi e freddi • Preparare toast classici e club sandwich • Preparare tramezzini • Preparare piatti veloci caldi e freddi • Preparare crepes classiche e decorate • Curare l'abbinamento delle materie prime • Decorare il piatto e/o vassoio • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE		
Codice: **QPR-RIS-14**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione e funzionamento del reparto sala • Strumenti per il servizio di sala e di bar • Stili e modalità di servizio delle vivande • Regole di servizio delle bevande • Normativa di somministrazione alcolici • Le lavorazioni davanti al cliente • Tecniche e atteggiamenti adeguati al servizio • Regole operative per lo sbarazzo e rimpiazzo • I servizi particolari e le modalità operative • Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo • Servire in sala utilizzando lo stile adeguato • Servire al bar utilizzando lo stile adeguato • Utilizzare correttamente gli strumenti in dotazione • Utilizzare adeguati stili comportamentali • Sbarazzare correttamente i coperti o carrelli • Eseguire correttamente il rimpiazzo dei coperti • Effettuare lavorazioni davanti al cliente in sala • Eseguire servizi particolari in sala • Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E	4	Parziale	
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	Parziale	
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Parziale	
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale	
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale	
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Completo	
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Parziale	
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Parziale	
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Parziale	
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Parziale	
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-03 SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE EQF-4 Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.	Versione 4 15/01/2020 Format_3D

1 - DEFINIZIONE DELL'OFFERTA

1.3 - DYNAMIC PRICING

Sulla base degli obiettivi aziendali e in affiancamento al personale di front office, effettuare riservazioni applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (es. prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), confrontando le modalità utilizzate dal personale di front office per affrontare i casi più difficili.

1.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI

Sulla base del piano riservazione, monitorare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Tour operator, Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (es. allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e fornire report alla proprietà.

1.1 - CLIENTI PRIVATI

In collaborazione con il personale di front office. e sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale, definire un'offerta garantendo gli standard di servizi e dotazioni dell'alloggio turistico di riferimento (es. pensione, B&B, Aparthotel, Ostello, Motel, Hotel, Villaggio turistico, campeggio, catena alberghiera).

2 – OTTIMIZZAZIONE DEI PROFITTI

2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA)

Collaborare con gli operatori dello staff di front office nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitors attraverso il controllo delle tariffe su siti d

2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO)

In collaborazione con il personale di front office, effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori online (es. STR Global) e redigere un report sui risultati dell'analisi dell'andamento della struttura ricettiva.

2.1 - DATA BASE STORICO

Registrare puntualmente sul CRS roomnight, arrivi, cancellazioni, no-show, walk-in, regret e, dove possibile, denial per consentire l'elaborazione di uno storico da cui attingere indicatori interni a base delle strategie di pricing aziendali.

3 - FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

3.4 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE

Condividere con gli operatori di front office le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale da avere schede cliente particolareggi

3.3 - INCREMENTO REPUTAZIONE

Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, collaborare con lo staff di front office nella realizzazione di attività di promozione della struttura, analizzando anche l'offerta dei competitors.

3.2 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE

Monitorare la reputazione della struttura verificando giornalmente il feedback dei clienti durante la fase di erogazione dei servizi e visualizzando le recensioni su guide turistiche, riviste e contenuti e opinioni su siti, blog e social network (es. Booking.com, TripAdvisor, Twitter, Facebook).

3.1 - CUSTOMER SATISFACTION

Sulla base della tipologia del servizio ricettivo offerto, caratterizzare le aspettative della clientela e definire un sistema di indicatori in grado di monitorarne la soddisfazione dettagliando le modalità operative di rilevazione (es. questionario per strutture alberghiere).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-05 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	A seconda delle specifiche necessità, effettuare procedure di prenotazione, check in e check out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	Format_5D_13x

1 - FASE EX-ANTE

1.4 - UP- SELLING E CROSS-SELLING

Stimolare il cliente all'acquisto di un servizio di maggior valore rispetto alla sua scelta d'acquisto iniziale UP-SELLING (es. camera superior al posto di una standard a fronte di un piccolo aumento di prezzo) e/o combinazione di prodotti o servizi in qu

1.3 - FUORI DAI MODULI FISSI

Definire riservazioni al di fuori dei moduli fissi (es. offrendo al cliente, che in precedenza ha prenotato con OTA, maggiori servizi che corrispondano alle sue esigenze ad un prezzo vantaggioso).

1.2 - TELEFONICA O IN WALK-IN

Sulla base di una richiesta pervenuta al telefono o effettuata di persona, fornire informazioni dettagliate e gestire una prenotazione in forma orale utilizzando la lingua inglese al livello B1.

1.1 - PER ISCRITTO SU MODULI FISSI

Sulla base di una richiesta pervenuta on line da portale o via fax, dare informazioni esaustive e gestire una prenotazione in forma scritta utilizzando almeno la lingua inglese al livello B1, proponendo al cliente pacchetti di servizi codificati con il relativo prezzo applicando i contratti pattuiti.

2 – FASE CHECK-IN

2.3 - CLIENTI PARTICOLARI

A fronte di una prenotazione già perfezionata o in walk-in, accogliere clienti con necessità particolari (es. disabilità non dichiarate, comitive numerose, ospiti congresso) riconfigurando se necessario il piano occupazioni e gestendo tutte le problematic

2.2 - CLIENTI IN WALK-IN

Ricevere il cliente (passante) che non ha prenotato, verificando la disponibilità immediata della camera sulla base della richiesta, concordando la tariffa ed interagendo con i vari settori (es. servizio ai piani, ristorante) per implementare i servizi aggiuntivi, riconfigurando se necessario il piano occupazioni e gestendo le problematiche dell'ultimo minuto.

2.1 - CLIENTI CON PRENOTAZIONE

Ricevere il cliente verificando la completezza della prenotazione effettuata (es. tipologia camera, numero notti, servizi richiesti) integrando eventualmente le richieste, espletando le operazioni di registrazione previste dalla normativa nazionale ed assegnando la camera.

3 - FASE LIVE-IN

3.5 - TERZA LINGUA

Conversare con il cliente utilizzando una terza lingua (es. russo a livello A2).

3.4 - SECONDA LINGUA

Conversare con il cliente utilizzando una seconda lingua (es. tedesco a livello B1).

3.3 - EMPATIA

Durante il soggiorno, mantenere viva la relazione con il cliente per comprendere al meglio le sue esigenze, anticipare richieste e cogliere al volo eventuali opportunità di vendita (up selling) e/o porre rimedio ad eventuali disservizi.

3.2 - SERVIZI PERSONALIZZATI

Proporre pacchetti personalizzati di servizi interni ed esterni all'albergo che tengano in debita considerazione i gusti e le caratteristiche del cliente, effettuando, qualora gradite, azioni dirette particolari (es. prenotazione spettacoli teatrali, cene speciali, inoltro omaggi floreali).

3.1 - SERVIZI STANDARD

Illustrare al cliente i servizi interni standard e quelli esterni convenzionati, assistendolo nell'individuazione di quelli più idonei ai suoi interessi, prenotando i servizi esterni e trasmettendo le informazioni e gli ordini di servizi interni ai diversi reparti della struttura.

4 - FASE CHECK-OUT

4.3 - CONDIZIONI RIVISTE A SVANTAGGIO DEL CLIENTE

Sulla base di indicazioni ricevute dalla Direzione e a fronte di evidenti responsabilità del cliente (es. cancellazioni, no-show danni ad oggetti o cose), modificare le tariffe concordate applicando penali o formule di aggravio di costi per l'utente.

4.2 - CONDIZIONI RIVISTE A VANTAGGIO DEL CLIENTE

Sulla base degli obiettivi fissati dal piano di ottimizzazione della vendita definito dalla strategia aziendale comunicati al personale F.O., modificare le tariffe concordate offrendo upgrade a vantaggio del cliente applicando formule standard che tengono in considerazioni variabili legate alla tipologia di cliente servito (es. da fidelizzare, abituale) o al tipo di servizio erogato (es. gift card per servizio imperfetto).

4.1 - CONDIZIONI PATTUITE

Sulla base delle tariffe concordate, elaborare e presentare il conto al cliente (es. fattura, ricevuta) spiegando l'articolazione delle voci addebiti che lo compongono e procedere con l'incasso.

5 - CRITICITÀ E IMPREVISTI

5.3 - IMPERVISTI LEGATI AL PERSONALE

Sulla base di indicazioni ricevute dalla Direzione e a fronte di evidenti responsabilità del cliente (es. cancellazioni, no-show danni ad oggetti o cose), modificare le tariffe concordate applicando penali o formule di aggravio di costi per l'utente.

5.2 - IMPREVISTI LEGATI AL CLIENTE

A fronte di eventi eccezionali strettamente legati al cliente (es. cadute, malori, lutti), attivarsi prontamente per fornire assistenza e supporto al cliente.

5.1 - CRITICITÀ ORDINARIE PREVEDIBILI

Sulla base di segnalazioni provenienti dal cliente o dal personale della struttura, affrontare le criticità ordinarie (es. mancata pulizia camera, cattiva qualità pasto ristorante, rumori molesti, fumo in luoghi non consentiti), individuando correttamente il problema, attivando le risorse idonee per risolvere la difficoltà e agendo direttamente o coinvolgendo il soggetto interno preposto.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-10 PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.	Format_4D

1 - RISORSE PRESENTI

1.3 - STRATIFICAZIONE

Catalogare le risorse turistiche locali e i servizi disponibili rispetto ai diversi target e alle esigenze della propria clientela al fine di poter costruire offerte personalizzate.

1.2 - MAPPA ATTORI

Identificare e relazionarsi con risorse locali produttive (es. enogastronomiche, artigianato) e di promozione/organizzazione di manifestazioni (es. consorzi, proloco, associazioni, enti pubblici) che concorrono nella animazione e promozione del territorio di riferimento.

1.1 - ANALISI DEL TERRITORIO

Individuare le caratteristiche geografiche, storiche, culturali ed artistiche del territorio di riferimento al fine di determinare le potenzialità turistiche locali.

2 – OFFERTA TURISTICA

2.4 - PROGETTO

Concorrere all'ideazione e presentazione di progetti integrati legati al settore turismo (es. inerenti la propria azienda, il territorio, un target specifico di clienti).

2.3 - PACCHETTO INTEGRATO

Elaborare un pacchetto turistico, da sottoporre alla direzione per la promozione, unendo la propria offerta ricettiva con un programma turistico locale (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) determinando il cost

2.2 - TERRITORIO

In base alla specifica richiesta del cliente, presentare i servizi turistici del territorio (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) fornendo materiali di supporto ed attivandosi per raccogliere ulteriori informazioni tramite un contatto con gli operatori del territorio.

2.1 - LOCATION

Con l'ausilio di una mappa illustrare al cliente la location dell'albergo fornendo le principali informazioni riguardanti le attrazioni turistiche del territorio e i mezzi di trasporto disponibili.

3 - PROMOZIONE COMMERCIALE

3.4 - CANALI PROMOZIONALI

Sviluppare proposte promozionali, tenendo conto delle strategie aziendali e degli indicatori presenti, elaborando contenuti anche in lingua ed individuando i canali promozionali più adeguati.

3.3 - PROMOZIONI PERSONALIZZATE

Collaborare nella gestione di iniziative promozionali collegate a un programma di fidelizzazione del cliente (es. associazione ad un club che garantisce una percentuale di sconto sui pernottamenti, raccolte punti).

3.2 - DIRECT MAIL

Interagire con i clienti profilati e iscritti alla newsletter inviando email promozionali con sconti e offerte (es. advance booking) ottimizzando la presenza online della struttura di appartenenza.

3.1 - SVILUPPO FILE

Sviluppare su indicazioni fornite, materiale promozionale utilizzando strumenti informatici.

4 - SVILUPPO ON-LINE

4.4 - SOCIAL MEDIA

Aumentare la visibilità inserendo l'offerta su OTA (Online Travel Agencies) e su portali turistici (es. Tripadvisor, Google Places).

4.3 - SVILUPPO STRUMENTI

Collaborare con la direzione nello sviluppo degli strumenti promozionali on-line utilizzati dall'azienda.

4.2 - CONTENUTI PROPRI

Proporre al proprio responsabile per la pubblicazione on-line, contenuti autonomamente elaborati (es. news, immagini realizzate con smartphone, offerte promozionali).

4.1 - CONTENUTI DI ALTRI

Aggiornare contenuti testuali e immagini predisposti da altri, sugli strumenti presenti on-line (es. sul sito aziendale, su strumenti social, su blog tematici).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-02 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.	Format_3D

1 - ESCURSIONI	2 – VIAGGI INCOMING E OUTGOING	3 - VIAGGI ON DEMAND
	2.3 - VIAGGI EXTRAEUROPEI Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in paesi extraeuropei, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche, stipulando assicurazioni di viaggio e verificand	
1.2 - ESCURSIONI GIORNALIERE ALL'ESTERO Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera all'estero, combinando mezzi di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche tenendo conto della normativa vigente in materia di trasporti. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	**2.2 - VIAGGI IN EUROPA** Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Europa, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche, stipulando assicurazioni di viaggio. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	**3.2 - VIAGGI DI LUSSO** Sulla base della richiesta del committente, programmare un viaggio di lusso, contattando fornitori di mezzi di trasporto e di strutture ricettive di alto livello, combinandoli con attività e/o servizi esclusivi, e verificare che la qualità e il livello del viaggio siano conformi a standard elevati.
1.1 - ESCURSIONI GIORNALIERE IN ITALIA Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera in Italia, combinando mezzo di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	**2.1 - VIAGGI IN ITALIA** Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Italia, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	**3.1 - VIAGGI TEMATICI** Sulla base della richiesta del committente, ideare ed elaborare un viaggio tematico, contattando operatori della meta turistica che offrano servizi rilevanti per il tema del viaggio, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-SVA-03 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO EQF-3

In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

Versione 3
15/01/2020
Format_5D

1 - GESTIONE RICHIESTA

1.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA
A fronte di una richiesta in lingua straniera, saper rispondere al cliente in una seconda lingua comunitaria a livello B1.

1.3 - SITUAZIONI SPECIALI
Nel contesto di un'attività di promozione (fiere, manifestazioni e convegni), gestire la richiesta di un potenziale cliente, offrendo una panoramica dei prodotti turistici da catalogo.

1.2 - ON LINE
Sulla base di una richiesta pervenuta on line (via siti di booking, email, form di richiesta), dare un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta, utilizzando i software specifici per contattare il cliente.

1.1 - DESK
Sulla base di un primo approccio con il cliente, individuare il tipo di richiesta, dando un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta.

2 – OFFERTA DEL SERVIZIO

2.4 - BIGLIETTERIA AEREA
A fronte di una richiesta di biglietteria aerea, offrire il miglior volo al cliente, utilizzando il sistema informatico di prenotazione presente in agenzia (GDS).

2.3 - OFFERTE SU MISURA
Sulla base di una richiesta fuori catalogo, proporre un servizio su misura verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente.

2.2 - SERVIZI STANDARD
Sulla base delle richiesta del cliente, proporre un viaggio da catalogo verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente e altre sue preferenze (periodo, servizi extra ecc.).

2.1 - INFO/PRENOTAZIONI
Sulla base dell'analisi della richiesta, dare informazioni dettagliate relative al prodotto turistico individuato ed eventualmente opzionare la struttura ricettiva o il mezzo di trasporto necessario.

3 - PREVENTIVO DEL SERVIZIO TURISTICO

3.3 - PREVENTIVO SU MISURA
Dopo aver contattato i diversi fornitori locali e/o stranieri, elaborare il preventivo di viaggio su misura precedentemente proposto al cliente, indicando l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.

3.2 - PREVENTIVO STANDARD
A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un viaggio da catalogo, definire il preventivo, elencando i singoli elementi di spesa inclusi nel pacchetto nonché l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.

3.1 - DIRETTA
A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un servizio di biglietteria e/o prenotazione, confermare il servizio stesso al fornitore, utilizzando il software dedicato.

4 - CONFERMA E PAGAMENTO

4.3 - RISCOSSIONE PAGAMENTO FINALE
Prima della data di partenza, riscuotere il saldo finale ed emettere la ricevuta per il cliente, aggiornando i registri contabili.

4.2 - CONSEGNA DOCUMENTAZIONE
A fronte del pagamento dell'acconto, emettere e consegnare i documenti di viaggio (biglietti, voucher ecc.), controllando la correttezza delle informazioni riportate.

4.1 - CONFERMA E ACCONTO
A fronte dell'accettazione del preventivo, elaborare il contratto di vendita da sottoporre alla firma del cliente, riscuotendo l'acconto pattuito.

5 - CRITICITÀ/IMPREVISTI

5.3 - DISDETTE E RIMBORSI
In caso di mancata partenza (a causa di malattia giustificata, no show ecc.), verificare la possibilità di rimborso prevista dal contratto di vendita.

5.2 - VARIAZIONI CONTRATTUALI
Dopo aver stipulato il contratto di vendita, gestire eventuali richieste di variazioni da parte del cliente, rispettando le condizioni generali imposte dal fornitore.

5.1 - SERVIZI NON CONFORMI
A fronte di una lamentela o criticità sul servizio offerto, accogliere tale lamentela o criticità, dando un feedback immediato al cliente sulla base del contratto di vendita.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.	Versione 3 15/01/2020 Format_4D

1 - COMUNICAZIONE SCRITTA	2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA	3 - COMUNICAZIONE DIRETTA	4 - COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB
1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA Sulla base della documentazione e degli strumenti, digitali e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.	**2.4 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA** Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.	**3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA** Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione diretta in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.	
1.3 - EMAIL Sulla base delle specifiche esigenze comunicative, creare messaggi di posta elettronica, utilizzando le funzioni più appropriate per veicolare in formato digitale informazioni e/o documentazione di vario tipo.	**2.3 - RISPOSTA / CHIARIMENTI** Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	**3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI** Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	**4.3 - CONTENUTI MULTIMEDIALI** Aggiungere al sito web e/o le piattaforme social contenuti multimediali (immagini, video, audio), necessarie ai fini della comunicazione aziendale che si vuole trasmettere e nel rispetto della normativa vigente.
1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD Sulla base della documentazione e dei format aziendali disponibili, predisporre lettere di corrispondenza, tenendo conto della progressione della numerazione del protocollo e individuando le modalità di invio più appropriate.	**2.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO** Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore rilevare il messaggio, smistare la telefonata o annotare la comunicazione al fine di trasmetterla alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.	**3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO** Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, rilevare e annotare il suo messaggio al fine di trasmettere tale comunicazione alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.	**4.2 - SOCIAL MEDIA** Sulla base delle esigenze aziendali gestire la relazione comunicativa con il cliente attraverso i canali social inserendo comunicazioni e rispondendo a richieste, tenendo conto delle procedure aziendali definite.
1.1 - MODULISTICA INTERNA Sulla base delle informazioni e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, gestire i flussi informativi di comunicazione interna, tenendo conto delle procedure aziendali e delle gerarchie di responsabilità.	**2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI** Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	**3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI** Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	**4.1 - SITO WEB** Sulla base delle indicazioni aziendali ricevute aggiornare il sito web aziendale, inserendo i contenuti testuali richiesti curandone correttezza e formattazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-10 ALLESTIMENTO DELLA SALA EQF-3	Versione 2 29/04/2019
	A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.	Format_5D

1 - SALA

1.3 - IN BASE AL SERVIZIO

Predisporre i tavoli e le sedie della sala in maniera strumentale e funzionale al servizio ed alla tipologia di evento (eventi tematici, banchetti nuziali, serate di gala, feste ...).

1.2 - RANGO STANDARD

Predisporre la sala (tavoli e sedie) in maniera standard (un rango di 4 tavoli ben lineati) organizzando anche la panadora in vista del servizio.

1.1 - PULIZIA AMBIENTE

Provvedere alla pulizia degli ambienti e delle attrezzature di lavoro per rendere tutto funzionale all'allestimento e al servizio e lavorare in modo igienicamente corretto.

2 – OFFICE

2.1 - OPERAZIONI STANDARD

Effettuare nella stanza di servizio (office) le operazioni che non possono essere svolte in sala (deposito tovagliato, posateria, cristalleria...), lavaggio e pulizia dell'attrezzatura, predisposizione delle attrezzature e dei materiali per la piccola colazione.

3 - MISE EN PLACE

3.3 - ALLA CARTE O PER BANCHETTO

Effettuare la mise en place in presenza del cliente e sulla base della comanda, scegliendo la corretta tipologia di posate, di piatti e di bicchieri e ponendo attenzione alla corretta e funzionale disposizione degli stessi.

3.2 - COMPLETA

Predisporre la mise en place completa sulla base del menù (più di due coperti) composta da tovagliolo, posate in numero adeguato rispetto alle portate previste dal menu, piattino pane e 2 bicchieri (mise en place per coperto base completo) ristorante, hotel.

3.1 - STANDARD

Predisporre la mise en place standard (generalmente di due coperti in trattoria, osteria, pizzeria) composti da tovagliolo, posate, 2 bicchieri (acqua e vino), sottopiatto (se previsto), menage, numero tavolo, eventuale decorazione.

4 - BUFFET

4.3 - CON SERVIZIO

Predisporre buffet di servizio (all'americana o seduti) disponendo tavoli e le portate in maniera tale da rendere il più possibile funzionale alla clientela e al cameriere il servizio nonché scenografica e accattivante la disposizione dei cibi.

4.2 - SELF SERVICE

Predisporre buffet per self-service (in hotel per colazioni, antipasti/verdure, dolci, bevande) disponendo tavoli, piatti, posateria e pietanze in maniera funzionale e ponendo attenzione che tutto sia facilmente raggiungibile per gestirsi facilmente in autonomia.

4.1 - DA ESPOSIZIONE

Predisporre buffet da esposizione senza servizio (vendita, decoro, ...) disponendo e allestendo i tavoli in maniera funzionale allo scopo solo espositivo.

5 - DECORAZIONI

5.2 - CON ELEMENTI CREATI

Decorare sala e tavoli in funzione del tipo di locale/evento, creando appositamente composizioni a base di verdura e frutta intagliata, decorazione in pasta di sale e di zucchero, sculture di cioccolata e ghiaccio.

5.1 - CON ELEMENTI PRONTI

Decorare sala e tavoli in funzione del tipo di locale/evento, utilizzando con creatività diversi elementi già esistenti (fiori, nastri, candele, palloncini, ...) per creare l'atmosfera funzionale all'evento.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-11 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI EQF-3	Versione 2 15/07/2015
	A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	Format_5D_3x

1 - PRENOTAZIONE

1.2 - INFORMATIZZATA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), utilizzare lo strumento informatico di prenotazione verificando su terminale la disponibilità di coperti e compilando le sezioni di competenza.

1.1 - CARTACEA

Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), verificare su agenda la disponibilità di coperti, annotando manualmente gli estremi necessari per la prenotazioni ed eventuali specifiche richieste (cibo, luogo, utenza, ...).

2 – ACCOGLIENZA

2.2 - SENZA PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la disponibilità immediata sulla base della richiesta, provvedendo alla sua sistemazione al tavolo, riconfigurando se necessario l'assetto dei tavoli e gestendo tutte le problematiche dell'ultimo minuto.

2.1 - CON PRENOTAZIONE

Accogliere il cliente in struttura verificando la correttezza della prenotazione (risolvendo eventuali mancanze) ed accompagnarlo al tavolo assegnato soddisfacendo le richieste in modo da garantire la massima soddisfazione e benessere (guardaroba, seggioloni bambini, appoggia-borsa, servizio wi-fi, ...).

3 - COMANDA

3.5 - CON ABBINAMENTI

Raccogliere la comanda dopo avere esposto le opzioni di scelta e suggerito abbinamenti particolari e opportuni (che danno valore alla struttura) in modo da soddisfare i desideri/bisogni dei clienti.

3.4 - CON PALMARE

Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.

3.3 - SENZA LISTA

Illustrare con padronanza il menù al cliente senza avere fornito precedentemente una lista definita e spiegando le caratteristiche dei piatti.

3.2 - SENZA PIATTI DEL GIORNO

Accogliere la comanda in forma cartacea annotando la relazione piatto/cliente indirizzando l'attenzione del cliente verso i piatti del giorno (non presenti in lista) in modo da promuoverli e "venderli".

3.1 - CON LISTA

Dopo aver consegnato la lista e fornito ai clienti eventuali spiegazioni sul menu (comprendente anche i piatti del giorno), raccogliere la comanda in forma cartacea annotando l'ordine di uscita delle portate.

4 - PAGAMENTI

4.2 - INCASSO AL TAVOLO

Incassare il pagamento sia esso mediante contanti o tickets o mediante carte di credito o bancomat (Pos) svolgendo correttamente tutte le operazioni di cassa e ponendo attenzione all'aspetto fiscale, diversificato a seconda del mezzo di pagamento.

4.1 - PRESENTAZIONE CONTO

A seguito della richiesta del cliente presentare il conto al tavolo adottando modalità complementari che tengano conto di diverse variabili (privacy, età/genere, benefits per la fidelizzazione o per imperfezione servizio) spiegando eventualmente l'articolazione scontrino ed inviando il cliente alla cassa.

5 - IMPREVISTI/CRITICITA'

5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI

Dopo avere ascoltato le lamentele dovute a un servizio inadeguato (macchia su abiti, tavolo, ...) o all'arrivo di prodotti non conformi alle aspettative (prodotti freddi, poco cotti, ...) attivare comportamenti e risorse atte ad arginare il problema al tavolo di riferimento risolvendo con tempestività la problematica per rendere soddisfatto il cliente.

5.1 - PER ATTESE

Dopo avere ascoltato con attenzione le lamentele del cliente, legate a tempi di attesa troppo ampi, attuare il comportamento più opportuno ed attivare le risorse idonee in modo da risolvere la problematica e rendere il cliente soddisfatto (fornire stuzzichini ammazza-fame, passatempo per bambini, ...).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D_13x

1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA

1.3 - DECORATIVE
Preparare caffè stratificati, dosando i vari ingredienti secondo le ricette ed eseguendo decorazioni con tecniche di latte art secondo lo stile Stencil, lo stile Writing e abbinando se opportuno più colori di salse (Topping Art).

1.2 - ALTERNATIVE
Preparare cioccolate con metodo artigianale e caffè speciali (marocchino, mocaccino, jamaica, margherita, …) dosando gli ingredienti secondo le ricette, guarnendo il preparato con diversi alimenti (panna montata, chicchi di caffè, caramello, cocco, spezie, …) e decorandolo con tecniche di ciockoart o di montatura del latte.

1.1 - CLASSICHE
Preparare bevande base combinate (caffè, orzo, cioccolato, tè, infusi, …), in quanto richiedono l'unione di due ingredienti (caffè macchiato, cappuccino, latte macchiato, caffè con panna, …) e corrette secondo le richieste del cliente (caffè corretto grappa) da servire al cliente in tazza guarnita con prodotti adatti (limone, biscottini, cioccolatini).

2 – BEVANDE NON MISCELATE

2.2 - SPILLATURA DELLA BIRRA
Preparare la bevanda scegliendo il bicchiere più adatto, spillando la birra sulla base della tecnica specifica (belga, inglese, tedesca) in modo da formare una spuma adeguata e, se previsto, guarnendo il bicchiere con prodotti specifici (limone, sale e spezie, ...) a seconda della tradizione e delle caratteristiche organolettiche della birra.

2.1 - PRONTE DA VERSARE
Preparare bevande (bibite, succhi di frutta, energy drink, wine cooler, sport drink, …), aperitivi (vino, spumante, vini liquorosi, vermouth, liquori, succhi di pomodoro, …), digestivi (acquavite, liquori) scegliendo il bicchiere più adatto, prestando attenzione alla temperatura della bevanda e versando il quantitativo adeguato.

3 - BEVANDE MISCELATE

3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI
Preparare cocktail innovativi che prevedono la modifica degli ingredienti (molecular mixology, gelatine solidificate, …) o bevande con specifici pre-mix a base di limone e zucchero (sour cocktail).

3.3 - FLAIR BARTENDING
Preparare cocktail con tecniche di working flair (giocherellando con bicchieri e bottiglie senza gravare sui tempi di servizio) o show flair (con semplici movimenti acrobatici e spettacolari come il lancio e la rotazione degli oggetti in aria).

3.2 - COCKTAIL ELABORATI
Realizzare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione con l'utilizzo di strumenti specifici (Mix & Pour, Blend, Muddle) o tecniche di separazione degli ingredienti (Layers) e decorando il drink con guarnizioni elaborate.

3.1 - COCKTAIL SEMPLICI
Preparare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione in bicchiere (Neat, Build) o utilizzando il mixing glass (Stir & Strain) e decorando il drink con guarnizioni semplici in base alle regole internazionali (IBA).

4 - BEVANDE ENERGIZZANTI

4.2 - BEVANDE MONTATE
Preparare bevande montate (frappè, frullati, granite, sorbetti, …) scegliendo e dosando gli ingredienti sulla base della ricetta, utilizzando - a seconda della tipologia di bevanda - strumenti specifici (tritaghiaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.

4.1 - SUCCHI FRESCHI
Preparare bevande nutrienti ed energetiche a base di frutta e verdura, utilizzando spremiagrumi e/o centrifughe e scegliendo e dosando gli ingredienti secondo abbinamenti di gusto e criteri nutrizionali.

5 - COPPE GELATO

5.3 - ARTISTICHE
Preparare coppe gelato applicando elementi decorativi realizzati artigianalmente (frutta intagliata, cioccolato temperato) e provvedendo, con creatività e senso estetico, alla decorazione finale che ne esalti la forma, il colore, il gusto.

5.2 - CLASSICHE
Preparare coppe gelato seguendo i criteri di abbinamento cromatico e di gusto sulla base delle specifiche ricette a disposizione (eis caffè, nafta, spaghetti, banana split, coppa macedonia, …).

5.1 - DA ASPORTO
Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Format_5D

1 - PANINI

1.2 - PANINI ELABORATI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti previsti dalla ricetta (alimenti che possono necessitare di una preparazione precedente come ad es. bistecca, hamburgher, salsiccia frittata, verdure grigliate, …) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.

1.1 - PANINI SEMPLICI

Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti per la farcitura e decorazione (alimenti che non necessitano di una preparazione precedente) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su bancone.

2 – TOAST

2.2 - CLUB SANDWICH

Preparare "super toast" composti generalmente da più strati e più fette di pane facendo attenzione a seguire la giusta procedura di preparazione degli alimenti che possono essere preparati anche precedentemente per poi essere cotti e disposti in modo armonico e originale per realizzare un gioco di colori e forme.

2.1 - TOAST CLASSICO

Preparare toast classici utilizzando pancarrè con fette più grandi di quelle che si trovano in commercio per uso casalingo, farcendo il pane con alimenti che non necessitano di una preparazione precedente, ponendo attenzione alla cottura e alla presentazione sia su bancone che su piatto per cliente (unendo salse da accompagnamento).

3 - TRAMEZZINI

3.1 - TRAMEZZINI

Preparare tramezzini utilizzando pane semplice (pancarrè senza crosta e ricco d'acqua) ed un ripieno caratterizzato sia da materie prime già confezionate, sia da semilavorati abbinando i diversi alimenti a seconda della ricetta e curando il confezionamento, la conservazione e la disposizione sul bancone.

4 - PIATTI VELOCI

4.3 - PIATTI CALDI

Preparare piatti caldi (da pausa pranzo o aperitivo), lavorando ed assemblando gli ingredienti previsti, ponendo attenzione alle tecniche di cottura sulla base della ricetta e curando la disposizione su piatto da portata (risottino ai quattro formaggi, frittatina alle erbe, pennette ai funghi, …).

4.2 - INSALATONE

Preparare insalatone miste unendo alle materie prime base (insalata fresca di diverse tipologie) ingredienti confezionati o alimenti che richiedono una preparazione e cottura precedente (creme, salse, carne alla griglia tagliata, pane tostato, …).

4.1 - PIATTI FREDDI

Preparare piatti veloci (da pausa pranzo o aperitivo) siano essi freddi o riscaldati, utilizzando ingredienti preconfezionati e ponendo attenzione alla disposizione sul piatto da servire (vassoio di affettati e formaggio, piatto di prosciutto e melone, piatto caprese, …).

5 - CREPES

5.2 - DECORATE

Preparare crepes salate o dolci utilizzando la pastella artigianale, farcendole con diversi tipi di ripieno preparato sulla base delle ricette e curando in particolare la presentazione del prodotto sul piatto.

5.1 - CLASSICHE

Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e farcendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.			Format_5D

1 - CIBI

1.4 - SERVIZI PARTICOLARI

Eseguire il servizio di portate particolari che necessitano di specifici accorgimenti che vanno ad incidere sia sul gusto finale che sulla presentazione (es. caviale, salmone affumicato, ostriche, paté, frutti di mare crudi…).

1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA

Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.

1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE

Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.

1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA

Servire il cibo disposto dal personale di cucina direttamente sui piatti, portandoli o direttamente con le mani o con ausilio di vassoio (servizio al piatto o al piatto su vassoio).

2 – BEVANDE

2.4 - STAPPATURA SPUMANTE

Portare la bottiglia al cliente, inserita in un secchiello con ghiaccio avvolgendola in un canovaccio elegante, ed eseguire la stappatura in modo che sia d'effetto e non disturbi la privacy.

2.3 - STAPPATURA VINO

Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.

2.2 - VERSAGGIO BEVANDE

Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.

2.1 - CONSEGNA BEVANDE

Servire le bevande richieste (es. calice/bicchiere di acqua, bibite, caffè…) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.

3 - LAVORAZIONI IN SALA

3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI

Eseguire il taglio di prodotti come prosciutto cotto/crudo adagiati su un apposito tagliere mediante l'ausilio di solo coltello affilato e facendo attenzione a non rovinare il prodotto curando l'impiattamento.

3.2 - TAGLI COMPLESSI

Filettare il pesce di piccole dimensioni e/o tagliare carni pronte, in presenza del cliente, con l'ausilio di strumentazioni che consentano di tenere fermo il prodotto (es. forchettone, forchetta…) utilizzando tecniche che tengano conto delle caratteristiche dell'alimento e curando la fase di impiattamento.

3.1 - TAGLI SEMPLICI

Tagliare alimenti in presenza del cliente (es. frutta, dolci, formaggi…) predisponendo il cibo in modo accurato nei piatti e provvedendo ad eventuali decorazioni con elementi che richiamano il gusto.

4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ

4.2 - CARNE E PESCE

Cucinare le vivande (carne e pesce) davanti al cliente procedendo al flambaggio e tenendole poi al caldo aggiungendo salse per esaltare il sapore al momento del servizio al cliente.

4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA

Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepês o pasta) da cuocere al punto giusto in modo da completare la cottura con il flambaggio scenografico coinvolgendo il cliente con adeguate spiegazioni durante la lavorazione.

5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO

5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI

Provvedere con padronanza sia alla rimozione di attrezzatura danneggiata sia alla sostituzione del tovagliato eventualmente macchiato operando in modo da non dovere agire subito su tutto il tavolo, ma su parte di esso.

5.2 - TRA PORTATE

Provvedere in presenza del cliente, generalmente al termine del servizio dei secondi, al cambio dell'attrezzatura non più necessaria (es. pane, menagè, posate…), nonché alla pulizia del tavolo (es. briciole, carte…) e al rimpiazzo di nuova attrezzatura in modo da rendere confortevole il fine pasto.

5.1 - FINALE

Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIC-02

ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.4.1.3.0	Animatori turistici e professioni assimilate
3.4.1.4.0	Agenti di viaggio
3.4.1.5.1	Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

55.20.40	Colonie marine e montane
79.11.00	Attività delle agenzie di viaggio
79.12.00	Attività dei tour operator
93.21.00	Parchi di divertimento e parchi tematici

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI si occupa di assistere i viaggiatori, organizzare viaggi ed eventi e promuovere il turismo locale. Effettua proposte di viaggio rispondenti ai bisogni del cliente, elabora i preventivi e ne predisporne la documentazione. Gestisce la corrispondenza anche in lingua straniera e cura l'organizzazione di meeting e convegni. Opera utilizzando abitualmente attrezzature informatiche, utilizza software specifici e la rete internet, svolge attività amministrativo-contabili per l'emissione dei documenti di vendita e si relaziona con continuità sia con colleghi che con clienti e fornitori.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4	Parziale
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	Parziale
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Parziale
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Completo
QPR-SVA-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale
QPR-SVA-06	ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE		
Codice: **QPR-RIC-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 27/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.		

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Elementi di marketing dei prodotti/servizi turistici offerti dalla struttura ricettiva e dal territorio • Elementi di matematica finanziaria • Elementi di analisi dei costi • Tecniche e strumenti di yield management • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Standard di qualità della struttura/servizio • Normativa pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Promuovere l'immagine della struttura ricettiva • Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali • Applicare tecniche di analisi dei costi • Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento • Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Relazionarsi con lo staff aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi • Contribuire alla definizione della strategia aziendale • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE		
Codice: **QPR-RIC-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda delle specifiche necessità, effettuare procedure di prenotazione, check in e check out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di promozione e vendita • Procedure standard di check-in e check-out • Software CRS - Central Reservation System per la gestione delle attività della struttura ricettiva • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti • Normativa del settore turistico • Nozioni di primo soccorso • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Interagire con il cliente in lingua inglese a livello B1 • Gestire le attività di vendita dei servizi nel rispetto del piano di ottimizzazione della vendita definito dalla strategia aziendale • Stabilire la tipologia di arrangiamento, il prezzo relativo e la garanzia della prenotazione • Trasmettere le informazioni e gli ordini di servizio ai diversi reparti della struttura • Accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali • Assistere il cliente nell'utilizzo dei servizi alberghieri interni e registrarne la fruizione • Assistere il cliente nell'identificazione e fruizione delle attività e dei servizi esterni alla struttura alberghiera • Chiudere il conto • Gestire criticità e imprevisti • Identificare figure in riferimento alle possibili situazioni di rischio e pericolo all'interno della struttura • Adottare comportamenti previsti in situazioni di emergenza

PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO

Codice: **QPR-RIC-10** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Strumenti e tecniche di comunicazione promozionale • Cenni di legislazione turistica • Cenni sulla normativa inerente il web • Cenni di marketing operativo • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio • Elementi del sistema produttivo territoriale e regionale utilizzabile ai fini turistici • Caratteristiche del sistema turistico regionale • Tipologie di soggetti pubblici e privati (di promozione, di organizzazione eventi, di produzione) integrati nel turismo • Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico • Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Lingua inglese a livello B1 • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Applicare tecniche di promozione di attività turistiche del territorio • Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività • Applicare tecniche per l'individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela • Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati • Utilizzare strumenti informatici adeguati • Curare la comunicazione su strumenti on-line • Aggiornare materiali promozionali e informativi • Collaborare all'ideazione di progetti promozionali • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO		
Codice: **QPR-SVA-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tipologie di strutture ricettive • Tipologie dei mezzi di trasporto • Terminologia del settore • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento • Elementi di comunicazione specifica del settore • Tecniche di pianificazione del lavoro • Legislazione turistica • Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei • Strumenti e software a supporto della predisposizione di un pacchetto turistico • Lingua inglese a livello B2 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Analizzare le esigenze del committente • Definire un programma di lavoro organizzato e funzionale • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Contattare servizi ed istituti pubblici e privati • Definire i contratti con i fornitori • Negoziare i costi dei servizi • Preparare servizi di trasporto, pernottamento, assicurazioni di viaggio per viaggi organizzati • Realizzare pacchetti turistici (all inclusive, viaggi su misura, viaggi tematici) • Preparare un preventivo • Formulare l'offerta e concludere la vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B2 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO		
Codice: **QPR-SVA-03**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione con il cliente • Elementi di comunicazione grafica • Strumenti e software a supporto della vendita di un servizio turistico • Elementi di geografia turistica europea ed extraeuropea • Cenni sulle disposizioni sanitarie internazionali • Tipologie e funzionamento degli operatori turistici • Tecniche di prenotazione • Funzionalità dei principali software applicativi di biglietteria aerea (GDS) • Cenni di art. 74/ter • Cenni di legislazione turistica • Lingua inglese a livello B1 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Preparare un preventivo • Preparare viaggi su misura • Predisporre la documentazione di viaggio • Utilizzare i servizi di prenotazione online di vettori commerciali e low cost • Applicare tecniche di prenotazione • Elaborare documenti contabili di vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: **QPR-SGR-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche dei processi comunicativi • Cenni di comunicazione efficace • Tipologie di interlocutori • Tecniche di comunicazione telefonica • Cenni di immagine aziendale • Cenni sugli organigrammi aziendali • Tipologie di lettere commerciali • Tecniche di elaborazione di lettere commerciali • Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino, scanner, pc, tablet) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Terminologia tecnica, specifica del settore, in lingua inglese livello A2 • Tecniche di aggiornamento di siti web aziendali • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Adottare modalità di comunicazione anche digitale per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.) • Gestire la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Comunicare in lingua inglese a livello A2 • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi del sito web aziendale • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA		
Codice: **QPR-SVA-05**	Livello: **EQF-4**	Versione 3 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari, centri di aggregazione), realizzare servizi di animazione turistica, tenendo conto del tipo di utenza e della specificità del contesto.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di animazione ludico-sportiva • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di lavoro in gruppo • Tipologie di intrattenimento: giochi di animazione e socializzazione, attività musicali e artistiche, attività motorie • Cenni di psicologia di gruppo • Cenni di psicologia del turismo • Giochi di animazione e socializzazione • Elementi di base del primo soccorso • Lingua inglese a livello B1 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Interpretare le esigenze dei turisti • Adattare le proprie tecnicità al prodotto turistico • Adattare le proprie tecnicità al target del gruppo • Gestire gruppi durante l'attività di animazione • Coinvolgere e creare empatia con gli ospiti della struttura • Condurre attività di intrattenimento ludico sportive • Interagire con i turisti in lingua inglese a livello B1 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA

Codice: **QPR-SVA-06** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base al contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari), organizzare attività di animazione e intrattenimento turistico, curando gli allestimenti e la predisposizione di materiali per l'attività.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione • Tecniche di lavoro in gruppo • Normativa specifica del settore turistico • Tipologie di attività di intrattenimento: caratteristiche, vincoli, opportunità • Organizzazione del sistema turistico-ricettivo, sportivo e del tempo libero • Elementi di geografia turistica del territorio • Cenni di customer care • Cenni di psicologia del turismo • Elementi di base del primo soccorso • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Analizzare le richieste del cliente • Analizzare le richieste del contesto operativo • Pianificare attività di animazione • Allestire gli spazi di animazione • Predisporre materiali divulgativi e promozionali • Predisporre ed elaborare materiali specifici per l'attività • Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici adeguati allo svolgimento delle attività • Selezionare le risorse artistiche, naturali, culturali e logistiche adeguate al servizio da erogare • Valutare l'andamento delle attività e il gradimento dei clienti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E	4	Parziale	
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	Parziale	
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Parziale	
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale	
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale	
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Completo	
QPR-SVA-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale	
QPR-SVA-06	ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-03 SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE EQF-4 Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.	Versione 4 15/01/2020 Format_3D

1 - DEFINIZIONE DELL'OFFERTA

1.3 - DYNAMIC PRICING

Sulla base degli obiettivi aziendali e in affiancamento al personale di front office, effettuare riservazioni applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (es. prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), confrontando le modalità utilizzate dal personale di front office per affrontare i casi più difficili.

1.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI

Sulla base del piano riservazione, monitorare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Tour operator, Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (es. allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e fornire report alla proprietà.

1.1 - CLIENTI PRIVATI

In collaborazione con il personale di front office. e sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale, definire un'offerta garantendo gli standard di servizi e dotazioni dell'alloggio turistico di riferimento (es. pensione, B&B, Aparthotel, Ostello, Motel, Hotel, Villaggio turistico, campeggio, catena alberghiera).

2 – OTTIMIZZAZIONE DEI PROFITTI

2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA)

Collaborare con gli operatori dello staff di front office nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitors attraverso il controllo delle tariffe su siti d

2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO)

In collaborazione con il personale di front office, effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori online (es. STR Global) e redigere un report sui risultati dell'analisi dell'andamento della struttura ricettiva.

2.1 - DATA BASE STORICO

Registrare puntualmente sul CRS roomnight, arrivi, cancellazioni, no-show, walk-in, regret e, dove possibile, denial per consentire l'elaborazione di uno storico da cui attingere indicatori interni a base delle strategie di pricing aziendali.

3 - FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

3.4 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE

Condividere con gli operatori di front office le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale da avere schede cliente particolareggi

3.3 - INCREMENTO REPUTAZIONE

Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, collaborare con lo staff di front office nella realizzazione di attività di promozione della struttura, analizzando anche l'offerta dei competitors.

3.2 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE

Monitorare la reputazione della struttura verificando giornalmente il feedback dei clienti durante la fase di erogazione dei servizi e visualizzando le recensioni su guide turistiche, riviste e contenuti e opinioni su siti, blog e social network (es. Booking.com, TripAdvisor, Twitter, Facebook).

3.1 - CUSTOMER SATISFACTION

Sulla base della tipologia del servizio ricettivo offerto, caratterizzare le aspettative della clientela e definire un sistema di indicatori in grado di monitorarne la soddisfazione dettagliando le modalità operative di rilevazione (es. questionario per strutture alberghiere).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-05 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE EQF-3	Versione 6 15/01/2020
	A seconda delle specifiche necessità, effettuare procedure di prenotazione, check in e check out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	Format_5D_13x

1 - FASE EX-ANTE

1.4 - UP- SELLING E CROSS-SELLING

Stimolare il cliente all'acquisto di un servizio di maggior valore rispetto alla sua scelta d'acquisto iniziale UP-SELLING (es. camera superior al posto di una standard a fronte di un piccolo aumento di prezzo) e/o combinazione di prodotti o servizi in qu

1.3 - FUORI DAI MODULI FISSI

Definire riservazioni al di fuori dei moduli fissi (es. offrendo al cliente, che in precedenza ha prenotato con OTA, maggiori servizi che corrispondano alle sue esigenze ad un prezzo vantaggioso).

1.2 - TELEFONICA O IN WALK-IN

Sulla base di una richiesta pervenuta al telefono o effettuata di persona, fornire informazioni dettagliate e gestire una prenotazione in forma orale utilizzando la lingua inglese al livello B1.

1.1 - PER ISCRITTO SU MODULI FISSI

Sulla base di una richiesta pervenuta on line da portale o via fax, dare informazioni esaustive e gestire una prenotazione in forma scritta utilizzando almeno la lingua inglese al livello B1, proponendo al cliente pacchetti di servizi codificati con il relativo prezzo applicando i contratti pattuiti.

2 – FASE CHECK-IN

2.3 - CLIENTI PARTICOLARI

A fronte di una prenotazione già perfezionata o in walk-in, accogliere clienti con necessità particolari (es. disabilità non dichiarate, comitive numerose, ospiti congresso) riconfigurando se necessario il piano occupazioni e gestendo tutte le problematic

2.2 - CLIENTI IN WALK-IN

Ricevere il cliente (passante) che non ha prenotato, verificando la disponibilità immediata della camera sulla base della richiesta, concordando la tariffa ed interagendo con i vari settori (es. servizio ai piani, ristorante) per implementare i servizi aggiuntivi, riconfigurando se necessario il piano occupazioni e gestendo le problematiche dell'ultimo minuto.

2.1 - CLIENTI CON PRENOTAZIONE

Ricevere il cliente verificando la completezza della prenotazione effettuata (es. tipologia camera, numero notti, servizi richiesti) integrando eventualmente le richieste, espletando le operazioni di registrazione previste dalla normativa nazionale ed assegnando la camera.

3 - FASE LIVE-IN

3.5 - TERZA LINGUA

Conversare con il cliente utilizzando una terza lingua (es. russo a livello A2).

3.4 - SECONDA LINGUA

Conversare con il cliente utilizzando una seconda lingua (es. tedesco a livello B1).

3.3 - EMPATIA

Durante il soggiorno, mantenere viva la relazione con il cliente per comprendere al meglio le sue esigenze, anticipare richieste e cogliere al volo eventuali opportunità di vendita (up selling) e/o porre rimedio ad eventuali disservizi.

3.2 - SERVIZI PERSONALIZZATI

Proporre pacchetti personalizzati di servizi interni ed esterni all'albergo che tengano in debita considerazione i gusti e le caratteristiche del cliente, effettuando, qualora gradite, azioni dirette particolari (es. prenotazione spettacoli teatrali, cene speciali, inoltro omaggi floreali).

3.1 - SERVIZI STANDARD

Illustrare al cliente i servizi interni standard e quelli esterni convenzionati, assistendolo nell'individuazione di quelli più idonei ai suoi interessi, prenotando i servizi esterni e trasmettendo le informazioni e gli ordini di servizi interni ai diversi reparti della struttura.

4 - FASE CHECK-OUT

4.3 - CONDIZIONI RIVISTE A SVANTAGGIO DEL CLIENTE

Sulla base di indicazioni ricevute dalla Direzione e a fronte di evidenti responsabilità del cliente (es. cancellazioni, no-show danni ad oggetti o cose), modificare le tariffe concordate applicando penali o formule di aggravio di costi per l'utente.

4.2 - CONDIZIONI RIVISTE A VANTAGGIO DEL CLIENTE

Sulla base degli obiettivi fissati dal piano di ottimizzazione della vendita definito dalla strategia aziendale comunicati al personale F.O., modificare le tariffe concordate offrendo upgrade a vantaggio del cliente applicando formule standard che tengono in considerazioni variabili legate alla tipologia di cliente servito (es. da fidelizzare, abituale) o al tipo di servizio erogato (es. gift card per servizio imperfetto).

4.1 - CONDIZIONI PATTUITE

Sulla base delle tariffe concordate, elaborare e presentare il conto al cliente (es. fattura, ricevuta) spiegando l'articolazione delle voci addebiti che lo compongono e procedere con l'incasso.

5 - CRITICITÀ E IMPREVISTI

5.3 - IMPERVISTI LEGATI AL PERSONALE

Sulla base di indicazioni ricevute dalla Direzione e a fronte di evidenti responsabilità del cliente (es. cancellazioni, no-show danni ad oggetti o cose), modificare le tariffe concordate applicando penali o formule di aggravio di costi per l'utente.

5.2 - IMPREVISTI LEGATI AL CLIENTE

A fronte di eventi eccezionali strettamente legati al cliente (es. cadute, malori, lutti), attivarsi prontamente per fornire assistenza e supporto al cliente.

5.1 - CRITICITÀ ORDINARIE PREVEDIBILI

Sulla base di segnalazioni provenienti dal cliente o dal personale della struttura, affrontare le criticità ordinarie (es. mancata pulizia camera, cattiva qualità pasto ristorante, rumori molesti, fumo in luoghi non consentiti), individuando correttamente il problema, attivando le risorse idonee per risolvere la difficoltà e agendo direttamente o coinvolgendo il soggetto interno preposto.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-10 PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.	Format_4D

1 - RISORSE PRESENTI

1.3 - STRATIFICAZIONE

Catalogare le risorse turistiche locali e i servizi disponibili rispetto ai diversi target e alle esigenze della propria clientela al fine di poter costruire offerte personalizzate.

1.2 - MAPPA ATTORI

Identificare e relazionarsi con risorse locali produttive (es. enogastronomiche, artigianato) e di promozione/organizzazione di manifestazioni (es. consorzi, proloco, associazioni, enti pubblici) che concorrono nella animazione e promozione del territorio di riferimento.

1.1 - ANALISI DEL TERRITORIO

Individuare le caratteristiche geografiche, storiche, culturali ed artistiche del territorio di riferimento al fine di determinare le potenzialità turistiche locali.

2 – OFFERTA TURISTICA

2.4 - PROGETTO

Concorrere all'ideazione e presentazione di progetti integrati legati al settore turismo (es. inerenti la propria azienda, il territorio, un target specifico di clienti).

2.3 - PACCHETTO INTEGRATO

Elaborare un pacchetto turistico, da sottoporre alla direzione per la promozione, unendo la propria offerta ricettiva con un programma turistico locale (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) determinando il cost

2.2 - TERRITORIO

In base alla specifica richiesta del cliente, presentare i servizi turistici del territorio (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) fornendo materiali di supporto ed attivandosi per raccogliere ulteriori informazioni tramite un contatto con gli operatori del territorio.

2.1 - LOCATION

Con l'ausilio di una mappa illustrare al cliente la location dell'albergo fornendo le principali informazioni riguardanti le attrazioni turistiche del territorio e i mezzi di trasporto disponibili.

3 - PROMOZIONE COMMERCIALE

3.4 - CANALI PROMOZIONALI

Sviluppare proposte promozionali, tenendo conto delle strategie aziendali e degli indicatori presenti, elaborando contenuti anche in lingua ed individuando i canali promozionali più adeguati.

3.3 - PROMOZIONI PERSONALIZZATE

Collaborare nella gestione di iniziative promozionali collegate a un programma di fidelizzazione del cliente (es. associazione ad un club che garantisce una percentuale di sconto sui pernottamenti, raccolte punti).

3.2 - DIRECT MAIL

Interagire con i clienti profilati e iscritti alla newsletter inviando email promozionali con sconti e offerte (es. advance booking) ottimizzando la presenza online della struttura di appartenenza.

3.1 - SVILUPPO FILE

Sviluppare su indicazioni fornite, materiale promozionale utilizzando strumenti informatici.

4 - SVILUPPO ON-LINE

4.4 - SOCIAL MEDIA

Aumentare la visibilità inserendo l'offerta su OTA (Online Travel Agencies) e su portali turistici (es. Tripadvisor, Google Places).

4.3 - SVILUPPO STRUMENTI

Collaborare con la direzione nello sviluppo degli strumenti promozionali on-line utilizzati dall'azienda.

4.2 - CONTENUTI PROPRI

Proporre al proprio responsabile per la pubblicazione on-line, contenuti autonomamente elaborati (es. news, immagini realizzate con smartphone, offerte promozionali).

4.1 - CONTENUTI DI ALTRI

Aggiornare contenuti testuali e immagini predisposti da altri, sugli strumenti presenti on-line (es. sul sito aziendale, su strumenti social, su blog tematici).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-02 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO EQF-4 In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.	Versione 2 15/01/2020 Format_3D

1 - ESCURSIONI	2 – VIAGGI INCOMING E OUTGOING	3 - VIAGGI ON DEMAND
	2.3 - VIAGGI EXTRAEUROPEI Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in paesi extraeuropei, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche, stipulando assicurazioni di viaggio e verificand	
1.2 - ESCURSIONI GIORNALIERE ALL'ESTERO Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera all'estero, combinando mezzi di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche tenendo conto della normativa vigente in materia di trasporti. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	**2.2 - VIAGGI IN EUROPA** Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Europa, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche, stipulando assicurazioni di viaggio. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	**3.2 - VIAGGI DI LUSSO** Sulla base della richiesta del committente, programmare un viaggio di lusso, contattando fornitori di mezzi di trasporto e di strutture ricettive di alto livello, combinandoli con attività e/o servizi esclusivi, e verificare che la qualità e il livello del viaggio siano conformi a standard elevati.
1.1 - ESCURSIONI GIORNALIERE IN ITALIA Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera in Italia, combinando mezzo di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	**2.1 - VIAGGI IN ITALIA** Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Italia, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	**3.1 - VIAGGI TEMATICI** Sulla base della richiesta del committente, ideare ed elaborare un viaggio tematico, contattando operatori della meta turistica che offrano servizi rilevanti per il tema del viaggio, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-03 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.	Format_5D

1 - GESTIONE RICHIESTA	2 – OFFERTA DEL SERVIZIO	3 - PREVENTIVO DEL SERVIZIO TURISTICO	4 - CONFERMA E PAGAMENTO	5 - CRITICITÀ/IMPREVISTI
1.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA A fronte di una richiesta in lingua straniera, saper rispondere al cliente in una seconda lingua comunitaria a livello B1.	**2.4 - BIGLIETTERIA AEREA** A fronte di una richiesta di biglietteria aerea, offrire il miglior volo al cliente, utilizzando il sistema informatico di prenotazione presente in agenzia (GDS).			
1.3 - SITUAZIONI SPECIALI Nel contesto di un'attività di promozione (fiere, manifestazioni e convegni), gestire la richiesta di un potenziale cliente, offrendo una panoramica dei prodotti turistici da catalogo.	**2.3 - OFFERTE SU MISURA** Sulla base di una richiesta fuori catalogo, proporre un servizio su misura verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente.	**3.3 - PREVENTIVO SU MISURA** Dopo aver contattato i diversi fornitori locali e/o stranieri, elaborare il preventivo di viaggio su misura precedentemente proposto al cliente, indicando l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.	**4.3 - RISCOSSIONE PAGAMENTO FINALE** Prima della data di partenza, riscuotere il saldo finale ed emettere la ricevuta per il cliente, aggiornando i registri contabili.	**5.3 - DISDETTE E RIMBORSI** In caso di mancata partenza (a causa di malattia giustificata, no show ecc.), verificare la possibilità di rimborso prevista dal contratto di vendita.
1.2 - ON LINE Sulla base di una richiesta pervenuta on line (via siti di booking, email, form di richiesta), dare un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta, utilizzando i software specifici per contattare il cliente.	**2.2 - SERVIZI STANDARD** Sulla base delle richiesta del cliente, proporre un viaggio da catalogo verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente e altre sue preferenze (periodo, servizi extra ecc.).	**3.2 - PREVENTIVO STANDARD** A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un viaggio da catalogo, definire il preventivo, elencando i singoli elementi di spesa inclusi nel pacchetto nonché l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.	**4.2 - CONSEGNA DOCUMENTAZIONE** A fronte del pagamento dell'acconto, emettere e consegnare i documenti di viaggio (biglietti, voucher ecc.), controllando la correttezza delle informazioni riportate.	**5.2 - VARIAZIONI CONTRATTUALI** Dopo aver stipulato il contratto di vendita, gestire eventuali richieste di variazioni da parte del cliente, rispettando le condizioni generali imposte dal fornitore.
1.1 - DESK Sulla base di un primo approccio con il cliente, individuare il tipo di richiesta, dando un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta.	**2.1 - INFO/PRENOTAZIONI** Sulla base dell'analisi della richiesta, dare informazioni dettagliate relative al prodotto turistico individuato ed eventualmente opzionare la struttura ricettiva o il mezzo di trasporto necessario.	**3.1 - DIRETTA** A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un servizio di biglietteria e/o prenotazione, confermare il servizio stesso al fornitore, utilizzando il software dedicato.	**4.1 - CONFERMA E ACCONTO** A fronte dell'accettazione del preventivo, elaborare il contratto di vendita da sottoporre alla firma del cliente, riscuotendo l'acconto pattuito.	**5.1 - SERVIZI NON CONFORMI** A fronte di una lamentela o criticità sul servizio offerto, accogliere tale lamentela o criticità, dando un feedback immediato al cliente sulla base del contratto di vendita.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.	Format_4D

1 - COMUNICAZIONE SCRITTA

1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della documentazione e degli strumenti, digitali e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.

1.3 - EMAIL

Sulla base delle specifiche esigenze comunicative, creare messaggi di posta elettronica, utilizzando le funzioni più appropriate per veicolare in formato digitale informazioni e/o documentazione di vario tipo.

1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD

Sulla base della documentazione e dei format aziendali disponibili, predisporre lettere di corrispondenza, tenendo conto della progressione della numerazione del protocollo e individuando le modalità di invio più appropriate.

1.1 - MODULISTICA INTERNA

Sulla base delle informazioni e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, gestire i flussi informativi di comunicazione interna, tenendo conto delle procedure aziendali e delle gerarchie di responsabilità.

2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA

2.4 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

2.3 - RISPOSTA / CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

2.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore rilevare il messaggio, smistare la telefonata o annotare la comunicazione al fine di trasmetterla alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3 - COMUNICAZIONE DIRETTA

3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione diretta in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, rilevare e annotare il suo messaggio al fine di trasmettere tale comunicazione alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

4 - COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB

4.3 - CONTENUTI MULTIMEDIALI

Aggiungere al sito web e/o le piattaforme social contenuti multimediali (immagini, video, audio), necessarie ai fini della comunicazione aziendale che si vuole trasmettere e nel rispetto della normativa vigente.

4.2 - SOCIAL MEDIA

Sulla base delle esigenze aziendali gestire la relazione comunicativa con il cliente attraverso i canali social inserendo comunicazioni e rispondendo a richieste, tenendo conto delle procedure aziendali definite.

4.1 - SITO WEB

Sulla base delle indicazioni aziendali ricevute aggiornare il sito web aziendale, inserendo i contenuti testuali richiesti curandone correttezza e formattazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-05 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA EQF-4	Versione 2 20/02/2018
	Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari), realizzare servizi di animazione turistica, tenendo conto del tipo di utenza e della specificità del contesto.	Format_4D

1 - TARGET DI RIFERIMENTO

1.4 - ANZIANI, BABY

Realizzare servizi di assistenza ed intrattenimento rivolti a particolari categorie di persone (es. anziani, bimbi fino ai 4 anni non compiuti), nel rispetto delle specificità rilevate, del contesto (es. centro turistico, baby club), di eventuali requisiti igienico sanitari da osservare.

1.3 - ADULTI E FAMIGLIE

Al fine di creare momenti di svago e socializzazione tra di essi, coinvolgere in maniera propositiva gli ospiti di una struttura turistica, attraverso attività artistiche, motorie, sportive e/o di intrattenimento in genere.

1.2 - RAGAZZI

Condurre attività di intrattenimento e sportive con ragazzi dai 12 ai 18 anni all'incirca, tenendo conto degli interessi e curiosità legati alla fascia d'età.

1.1 - BAMBINI

Condurre attività di intrattenimento con bambini dai 4 ai 10 anni di età all'incirca, trasmettendo fiducia e coinvolgimento nei bambini e genitori.

2 – SERVIZI LUDICO RICREATIV

2.3 - SPETTACOLI EVENTI

Realizzare eventi serali (es. teatro, canto, ballo) di intrattenimento per gli ospiti di una struttura (es. strutture ricettive, villaggi turistici, crociere), coinvolgendoli e rendendoli partecipi delle attività proposte.

2.2 - TORNEI E FESTE A TEMA

Condurre attività di intrattenimento diurne o serali in forma di torneo a squadre e/o stand e/o feste a tema rivolte a ospiti di tutte le età, coinvolgendoli ed impegnandoli in attività ludico ricreative.

2.1 - GIOCHI SINGOLI E DI GRUPPO

Realizzare semplici giochi di intrattenimento sia coinvolgendo una singola persona, sia un gruppo, tenendo conto del target di riferimento e del contesto operativo (singola festa, struttura turistica).

3 - ATTIVITÀ MOTORIE E SPORTIVE

3.3 - PRATICA SPORTIVA

Realizzare specifici servizi di pratica sportiva (es. vela, tennis, windsurf, canoa), nel rispetto delle regolamentazioni specifiche delle varie discipline (es. patentini, attestati) previste dalla normativa, dal Coni, dalle Federazioni e dagli Enti di Promozione sportiva.

3.2 - MOTORIA SPECIFICA

Realizzare attività motorie specifiche per singoli o gruppi (es. tiro con l'arco, lezioni di ballo, tornei sportivi, acqua gym), tenendo in considerazione il target di riferimento e le disponibilità di spazi ed attrezzature che il contesto operativo propone.

3.1 - MOTORIA DI BASE

Condurre semplici attività motorie di base (es. attività aerobica, risveglio muscolare, step, zumba, potenziamento muscolare), tenendo conto del target di riferimento e del contesto operativo (es. struttura turistica, centro balneare).

4 - CAPACITÀ LINGUISTICA

4.3 - MULTILINGUE

Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando più lingue straniere a livello B1 o superiore (es. inglese e/o tedesco e/o spagnolo e/o russo e/o lingue orientali).

4.2 - DUE LINGUE STRANIERE LIV B1

Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando due lingue straniere a livello B1 (es. inglese e tedesco).

4.1 - UNA LINGUA STRANIERA LIVELLO B1

Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando una lingua straniera a livello B1 (es. lingua inglese).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-06 ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	In base al contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari), organizzare attività di animazione e intrattenimento turistico, curando gli allestimenti e la predisposizione di materiali per l'attività.	Format_4D

1 - PROGRAMMAZIONE

1.3 - PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE

Realizzare una pianificazione plurigiornaliera (es. settimanale) del servizio di animazione che risponda alle esigenze dei diversi target di utenza e nel rispetto delle indicazioni e degli obiettivi definiti dalla struttura operativa (es. villaggio turistico, nave da crociera, centro balneare) in cui si è inseriti.

1.2 - PROGRAMMAZIONE GIORNALIERA

Realizzare una pianificazione giornaliera di attività di intrattenimento, offrendo diverse tipologie di servizi a diversi target di utenza, nel rispetto delle specificità del contesto operativo (es. struttura turistica, centro balneare) e degli spazi ed attrezzature a disposizione.

1.1 - SINGOLA ATTIVITÀ

Pianificare una singola attività di animazione e intrattenimento (es. gioco, attività motoria), tenendo conto del target di riferimento e del contesto operativo in cui si è inseriti.

2 – ALLESTIMENTO

2.3 - EVENTO IN SPAZI PUBBLICI

Allestire un'area pubblica (es. piazza, fiera, viali e strade) con attrezzature tecniche (impianti audio e video) ed addobbi in coerenza con l'attività di intrattenimento richiesta dallo specifico evento e nel rispetto dei vincoli normativi e delle autori

2.2 - SPAZI ESTERNI

Allestire uno spazio esterno (es. campi da gioco, piscine, aree private) con arredi, materiali ed attrezzature tecniche (microfoni, musica), nel rispetto delle specificità dell'attività proposta e delle risorse a disposizione.

2.1 - SALA INTERNA

Allestire uno spazio interno con addobbi, festoni, palloncini ed attrezzature tecniche (microfoni, musica), tenendo in considerazione il target di utenza e la tipologia dell'attività (es. festa di compleanno, serata a tema, evento specifico).

3 - MATERIALI

3.2 - MATERIALI PROMOZIONALI

Realizzare semplici materiali promozionali per la divulgazione delle attività di intrattenimento programmate dalla struttura operativa in cui si è inseriti, utilizzando sia strumenti cartacei (es. volantini informativi, cartelloni, diari di bordo), sia i media (registrazioni radio, utilizzo dei social).

3.1 - MATERIALI ATTIVITÀ

Predisporre i materiali necessari per lo svolgimento dell'attività pianificata (es. colori, giochi, attrezzature sportive, abbigliamento specifico, premi), tenendo in considerazione il target di utenza ed il contesto operativo in cui si è inseriti.

4 - VALUTAZIONE

4.3 - AZIONI MIGLIORAMENTO

Valutare i risultati raggiunti per individuare possibili azioni di miglioramento nella programmazione ed erogazione delle attività proposte.

4.2 - CUSTOMER SATISFACTION

Predisporre e somministrare semplici questionari di soddisfazione agli utenti dell'attività con periodicità costante, nel rispetto delle specificità del contesto operativo.

4.1 - FEEDBACK DIRETTI

Monitorare il grado di soddisfazione espresso dagli ospiti/utenti della struttura in merito all'attività di intrattenimento proposta attraverso un primo contatto diretto al termine dell'attività.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIC-03

ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
4.2.2.2.0.2	addetto al ricevimento negli alberghi

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE accoglie il cliente al suo arrivo nella struttura ricettiva assistendolo nella fase di prenotazione delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo. Ha inoltre il compito di gestire le comunicazioni con il cliente e le sue richieste interagendo con diversi media. Insieme alle attività di accoglienza e reception di tipo organizzativo-gestionale, in strutture ricettive dotate di centro benessere (SPA e Wellness) assiste il cliente nella fruizione dei vari percorsi gestendo direttamente dei servizi a lui rivolti (es. servizio make-up, ricostruzione unghie, tisaneria e acquisto prodotti) e predisponendo gli ambienti per la fruizione del servizio. Opera principalmente nelle strutture turistico-ricettive (alberghi, centri vacanze e campeggi, SPA) e in secondo ordine nelle imprese che prevedono il servizio di reception (centri congressuali e fieristici, centri fitness).

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4	Parziale
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	Parziale
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Parziale
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Completo
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	3	Parziale
QPR-BEN-19	ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	3	Completo
QPR-BEN-22	GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE		
Codice: **QPR-RIC-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 27/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Elementi di marketing dei prodotti/servizi turistici offerti dalla struttura ricettiva e dal territorio • Elementi di matematica finanziaria • Elementi di analisi dei costi • Tecniche e strumenti di yield management • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Standard di qualità della struttura/servizio • Normativa pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Promuovere l'immagine della struttura ricettiva • Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali • Applicare tecniche di analisi dei costi • Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento • Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Relazionarsi con lo staff aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi • Contribuire alla definizione della strategia aziendale • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE		
Codice: **QPR-RIC-05**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A seconda delle specifiche necessità, effettuare procedure di prenotazione, check in e check out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di promozione e vendita • Procedure standard di check-in e check-out • Software CRS - Central Reservation System per la gestione delle attività della struttura ricettiva • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti • Normativa del settore turistico • Nozioni di primo soccorso • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Interagire con il cliente in lingua inglese a livello B1 • Gestire le attività di vendita dei servizi nel rispetto del piano di ottimizzazione della vendita definito dalla strategia aziendale • Stabilire la tipologia di arrangiamento, il prezzo relativo e la garanzia della prenotazione • Trasmettere le informazioni e gli ordini di servizio ai diversi reparti della struttura • Accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali • Assistere il cliente nell'utilizzo dei servizi alberghieri interni e registrarne la fruizione • Assistere il cliente nell'identificazione e fruizione delle attività e dei servizi esterni alla struttura alberghiera • Chiudere il conto • Gestire criticità e imprevisti • Identificare figure in riferimento alle possibili situazioni di rischio e pericolo all'interno della struttura • Adottare comportamenti previsti in situazioni di emergenza

PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO		
Codice: **QPR-RIC-10**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Strumenti e tecniche di comunicazione promozionale • Cenni di legislazione turistica • Cenni sulla normativa inerente il web • Cenni di marketing operativo • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio • Elementi del sistema produttivo territoriale e regionale utilizzabile ai fini turistici • Caratteristiche del sistema turistico regionale • Tipologie di soggetti pubblici e privati (di promozione, di organizzazione eventi, di produzione) integrati nel turismo • Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico • Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Lingua inglese a livello B1 • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Applicare tecniche di promozione di attività turistiche del territorio • Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività • Applicare tecniche per l'individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela • Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati • Utilizzare strumenti informatici adeguati • Curare la comunicazione su strumenti on-line • Aggiornare materiali promozionali e informativi • Collaborare all'ideazione di progetti promozionali • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO		
Codice: **QPR-SVA-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tipologie di strutture ricettive • Tipologie dei mezzi di trasporto • Terminologia del settore • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento • Elementi di comunicazione specifica del settore • Tecniche di pianificazione del lavoro • Legislazione turistica • Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei • Strumenti e software a supporto della predisposizione di un pacchetto turistico • Lingua inglese a livello B2 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Analizzare le esigenze del committente • Definire un programma di lavoro organizzato e funzionale • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Contattare servizi ed istituti pubblici e privati • Definire i contratti con i fornitori • Negoziare i costi dei servizi • Preparare servizi di trasporto, pernottamento, assicurazioni di viaggio per viaggi organizzati • Realizzare pacchetti turistici (all inclusive, viaggi su misura, viaggi tematici) • Preparare un preventivo • Formulare l'offerta e concludere la vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B2 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO		
Codice: **QPR-SVA-03**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione con il cliente • Elementi di comunicazione grafica • Strumenti e software a supporto della vendita di un servizio turistico • Elementi di geografia turistica europea ed extraeuropea • Cenni sulle disposizioni sanitarie internazionali • Tipologie e funzionamento degli operatori turistici • Tecniche di prenotazione • Funzionalità dei principali software applicativi di biglietteria aerea (GDS) • Cenni di art. 74/ter • Cenni di legislazione turistica • Lingua inglese a livello B1 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Preparare un preventivo • Preparare viaggi su misura • Predisporre la documentazione di viaggio • Utilizzare i servizi di prenotazione online di vettori commerciali e low cost • Applicare tecniche di prenotazione • Elaborare documenti contabili di vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: **QPR-SGR-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche dei processi comunicativi • Cenni di comunicazione efficace • Tipologie di interlocutori • Tecniche di comunicazione telefonica • Cenni di immagine aziendale • Cenni sugli organigrammi aziendali • Tipologie di lettere commerciali • Tecniche di elaborazione di lettere commerciali • Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino, scanner, pc, tablet) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Terminologia tecnica, specifica del settore, in lingua inglese livello A2 • Tecniche di aggiornamento di siti web aziendali • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Adottare modalità di comunicazione anche digitale per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.) • Gestire la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Comunicare in lingua inglese a livello A2 • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi del sito web aziendale • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

ESECUZIONE DEL MAKE-UP

Codice: **QPR-BEN-18** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute e dell'occasione per il quale viene realizzato (trucco da giorno, cena di gala, cerimonia, ...), eseguire un maquillage in parte o sulla totalità del viso osservando le norme igienico-sanitarie.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo dei prodotti cosmetici per il maquillage bocca, occhi e viso • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti utilizzati • Tecniche di accostamento cromatico • Tecniche di trucco bocca, occhi, viso in relazione alla forma, espressione e tratti somatici del viso • Tendenze del trucco correttivo e del trucco moda in relazione alle diverse circostanza • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Selezionare tonalità di colori e prodotti/strumenti dermocosmetici in linea con le tendenze più innovative • Applicare tecniche e sequenze per il trucco parziale o totale del viso • Applicare tecniche e sequenze per il trucco da giorno, sera e per cerimonie anche secondo le tendenze moda • Valutare l'esito complessivo in termini di luminosità ed armonia al volto • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE		
Codice: **QPR-BEN-19**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando i tempi di esecuzione e le norme igienico-sanitarie.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Stili e mode nella ricostruzione delle unghie • Tipologie, caratteristiche e componenti dei materiali utilizzati per la ricostruzione • Tecniche e sequenze operative per la ricostruzione • Controindicazioni e rischi della ricostruzione • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Individuare stile, materiale e decorazione più adatti in base alla tipologia del cliente • Utilizzare tecniche e sequenze in base alla scelta stilistica effettuata • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE		
Codice: **QPR-BEN-22**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi, organizzando il necessario e controllandone la corretta effettuazione.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione del settore benessere • Procedure di utilizzo della scheda tecnica • Caratteristiche dei diversi percorsi (caldi, freddi, d'acqua, solari, in grotta) e modalità di effettuazione • Elementi di anatomia correlati ai tipi di percorso • Benefici e controindicazioni • Principi olistici alla base dei percorsi • Tecniche multisensoriali (es. aroma, cromo, musica) • I rituali (es. aufguss, meditazione, in coppia) • Tecniche di promozione e di vendita • Terminologia di settore anche in lingua straniera • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente • Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo • Spiegare al cliente benefici e controindicazioni dei percorsi • Gestire il cliente durante i percorsi caldi (saune e bagni di vapore) e successivi step (raffreddamento, relax, idratazione) • Gestire il cliente nei percorsi d'acqua, solari e in grotta • Applicare modalità di promozione e vendita • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E	4	Parziale	
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	Parziale	
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Parziale	
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale	
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale	
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Completo	
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	3	Parziale	
QPR-BEN-19	ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	3	Completo	
QPR-BEN-22	GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-03 SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE EQF-4 Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.	Versione 4 15/01/2020 Format_3D

1 - DEFINIZIONE DELL'OFFERTA

1.3 - DYNAMIC PRICING

Sulla base degli obiettivi aziendali e in affiancamento al personale di front office, effettuare riservazioni applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (es. prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), confrontando le modalità utilizzate dal personale di front office per affrontare i casi più difficili.

1.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI

Sulla base del piano riservazione, monitorare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Tour operator, Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (es. allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e fornire report alla proprietà.

1.1 - CLIENTI PRIVATI

In collaborazione con il personale di front office. e sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale, definire un'offerta garantendo gli standard di servizi e dotazioni dell'alloggio turistico di riferimento (es. pensione, B&B, Aparthotel, Ostello, Motel, Hotel, Villaggio turistico, campeggio, catena alberghiera).

2 – OTTIMIZZAZIONE DEI PROFITTI

2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA)

Collaborare con gli operatori dello staff di front office nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitors attraverso il controllo delle tariffe su siti d

2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO)

In collaborazione con il personale di front office, effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori online (es. STR Global) e redigere un report sui risultati dell'analisi dell'andamento della struttura ricettiva.

2.1 - DATA BASE STORICO

Registrare puntualmente sul CRS roomnight, arrivi, cancellazioni, no-show, walk-in, regret e, dove possibile, denial per consentire l'elaborazione di uno storico da cui attingere indicatori interni a base delle strategie di pricing aziendali.

3 - FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

3.4 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE

Condividere con gli operatori di front office le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale da avere schede cliente particolareggi

3.3 - INCREMENTO REPUTAZIONE

Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, collaborare con lo staff di front office nella realizzazione di attività di promozione della struttura, analizzando anche l'offerta dei competitors.

3.2 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE

Monitorare la reputazione della struttura verificando giornalmente il feedback dei clienti durante la fase di erogazione dei servizi e visualizzando le recensioni su guide turistiche, riviste e contenuti e opinioni su siti, blog e social network (es. Booking.com, TripAdvisor, Twitter, Facebook).

3.1 - CUSTOMER SATISFACTION

Sulla base della tipologia del servizio ricettivo offerto, caratterizzare le aspettative della clientela e definire un sistema di indicatori in grado di monitorarne la soddisfazione dettagliando le modalità operative di rilevazione (es. questionario per strutture alberghiere).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-05 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE EQF-3 A seconda delle specifiche necessità, effettuare procedure di prenotazione, check in e check out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	Versione 6 15/01/2020 Format_5D_13x

1 - FASE EX-ANTE	2 – FASE CHECK-IN	3 - FASE LIVE-IN	4 - FASE CHECK-OUT	5 - CRITICITÀ E IMPREVISTI
1.4 - UP- SELLING E CROSS-SELLING Stimolare il cliente all'acquisto di un servizio di maggior valore rispetto alla sua scelta d'acquisto iniziale UP-SELLING (es. camera superior al posto di una standard a fronte di un piccolo aumento di prezzo) e/o combinazione di prodotti o servizi in qu	**2.3 - CLIENTI PARTICOLARI** A fronte di una prenotazione già perfezionata o in walk-in, accogliere clienti con necessità particolari (es. disabilità non dichiarate, comitive numerose, ospiti congresso) riconfigurando se necessario il piano occupazioni e gestendo tutte le problematic	**3.5 - TERZA LINGUA** Conversare con il cliente utilizzando una terza lingua (es. russo a livello A2).	**4.3 - CONDIZIONI RIVISTE A SVANTAGGIO DEL CLIENTE** Sulla base di indicazioni ricevute dalla Direzione e a fronte di evidenti responsabilità del cliente (es. cancellazioni, no-show danni ad oggetti o cose), modificare le tariffe concordate applicando penali o formule di aggravio di costi per l'utente.	**5.3 - IMPERVISTI LEGATI AL PERSONALE** Sulla base di indicazioni ricevute dalla Direzione e a fronte di evidenti responsabilità del cliente (es. cancellazioni, no-show danni ad oggetti o cose), modificare le tariffe concordate applicando penali o formule di aggravio di costi per l'utente.
1.3 - FUORI DAI MODULI FISSI Definire riservazioni al di fuori dei moduli fissi (es. offrendo al cliente, che in precedenza ha prenotato con OTA, maggiori servizi che corrispondano alle sue esigenze ad un prezzo vantaggioso).	**2.2 - CLIENTI IN WALK-IN** Ricevere il cliente (passante) che non ha prenotato, verificando la disponibilità immediata della camera sulla base della richiesta, concordando la tariffa ed interagendo con i vari settori (es. servizio ai piani, ristorante) per implementare i servizi aggiuntivi, riconfigurando se necessario il piano occupazioni e gestendo le problematiche dell'ultimo minuto.	**3.4 - SECONDA LINGUA** Conversare con il cliente utilizzando una seconda lingua (es. tedesco a livello B1).	**4.2 - CONDIZIONI RIVISTE A VANTAGGIO DEL CLIENTE** Sulla base degli obiettivi fissati dal piano di ottimizzazione della vendita definito dalla strategia aziendale comunicati al personale F.O., modificare le tariffe concordate offrendo upgrade a vantaggio del cliente applicando formule standard che tengono in considerazioni variabili legate alla tipologia di cliente servito (es. da fidelizzare, abituale) o al tipo di servizio erogato (es. gift card per servizio imperfetto).	**5.2 - IMPREVISTI LEGATI AL CLIENTE** A fronte di eventi eccezionali strettamente legati al cliente (es. cadute, malori, lutti), attivarsi prontamente per fornire assistenza e supporto al cliente.
1.2 - TELEFONICA O IN WALK-IN Sulla base di una richiesta pervenuta al telefono o effettuata di persona, fornire informazioni dettagliate e gestire una prenotazione in forma orale utilizzando la lingua inglese al livello B1.	**2.1 - CLIENTI CON PRENOTAZIONE** Ricevere il cliente verificando la completezza della prenotazione effettuata (es. tipologia camera, numero notti, servizi richiesti) integrando eventualmente le richieste, espletando le operazioni di registrazione previste dalla normativa nazionale ed assegnando la camera.	**3.3 - EMPATIA** Durante il soggiorno, mantenere viva la relazione con il cliente per comprendere al meglio le sue esigenze, anticipare richieste e cogliere al volo eventuali opportunità di vendita (up selling) e/o porre rimedio ad eventuali disservizi. **3.2 - SERVIZI PERSONALIZZATI** Proporre pacchetti personalizzati di servizi interni ed esterni all'albergo che tengano in debita considerazione i gusti e le caratteristiche del cliente, effettuando, qualora gradite, azioni dirette particolari (es. prenotazione spettacoli teatrali, cene speciali, inoltro omaggi floreali).	**4.1 - CONDIZIONI PATTUITE** Sulla base delle tariffe concordate, elaborare e presentare il conto al cliente (es. fattura, ricevuta) spiegando l'articolazione delle voci addebiti che lo compongono e procedere con l'incasso.	**5.1 - CRITICITÀ ORDINARIE PREVEDIBILI** Sulla base di segnalazioni provenienti dal cliente o dal personale della struttura, affrontare le criticità ordinarie (es. mancata pulizia camera, cattiva qualità pasto ristorante, rumori molesti, fumo in luoghi non consentiti), individuando correttamente il problema, attivando le risorse idonee per risolvere la difficoltà e agendo direttamente o coinvolgendo il soggetto interno preposto.
1.1 - PER ISCRITTO SU MODULI FISSI Sulla base di una richiesta pervenuta on line da portale o via fax, dare informazioni esaustive e gestire una prenotazione in forma scritta utilizzando almeno la lingua inglese al livello B1, proponendo al cliente pacchetti di servizi codificati con il relativo prezzo applicando i contratti pattuiti.		**3.1 - SERVIZI STANDARD** Illustrare al cliente i servizi interni standard e quelli esterni convenzionati, assistendolo nell'individuazione di quelli più idonei ai suoi interessi, prenotando i servizi esterni e trasmettendo le informazioni e gli ordini di servizi interni ai diversi reparti della struttura.		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-10 PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.	Format_4D

1 - RISORSE PRESENTI

1.3 - STRATIFICAZIONE

Catalogare le risorse turistiche locali e i servizi disponibili rispetto ai diversi target e alle esigenze della propria clientela al fine di poter costruire offerte personalizzate.

1.2 - MAPPA ATTORI

Identificare e relazionarsi con risorse locali produttive (es. enogastronomiche, artigianato) e di promozione/organizzazione di manifestazioni (es. consorzi, proloco, associazioni, enti pubblici) che concorrono nella animazione e promozione del territorio di riferimento.

1.1 - ANALISI DEL TERRITORIO

Individuare le caratteristiche geografiche, storiche, culturali ed artistiche del territorio di riferimento al fine di determinare le potenzialità turistiche locali.

2 – OFFERTA TURISTICA

2.4 - PROGETTO

Concorrere all'ideazione e presentazione di progetti integrati legati al settore turismo (es. inerenti la propria azienda, il territorio, un target specifico di clienti).

2.3 - PACCHETTO INTEGRATO

Elaborare un pacchetto turistico, da sottoporre alla direzione per la promozione, unendo la propria offerta ricettiva con un programma turistico locale (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) determinando il cost

2.2 - TERRITORIO

In base alla specifica richiesta del cliente, presentare i servizi turistici del territorio (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) fornendo materiali di supporto ed attivandosi per raccogliere ulteriori informazioni tramite un contatto con gli operatori del territorio.

2.1 - LOCATION

Con l'ausilio di una mappa illustrare al cliente la location dell'albergo fornendo le principali informazioni riguardanti le attrazioni turistiche del territorio e i mezzi di trasporto disponibili.

3 - PROMOZIONE COMMERCIALE

3.4 - CANALI PROMOZIONALI

Sviluppare proposte promozionali, tenendo conto delle strategie aziendali e degli indicatori presenti, elaborando contenuti anche in lingua ed individuando i canali promozionali più adeguati.

3.3 - PROMOZIONI PERSONALIZZATE

Collaborare nella gestione di iniziative promozionali collegate a un programma di fidelizzazione del cliente (es. associazione ad un club che garantisce una percentuale di sconto sui pernottamenti, raccolte punti).

3.2 - DIRECT MAIL

Interagire con i clienti profilati e iscritti alla newsletter inviando email promozionali con sconti e offerte (es. advance booking) ottimizzando la presenza online della struttura di appartenenza.

3.1 - SVILUPPO FILE

Sviluppare su indicazioni fornite, materiale promozionale utilizzando strumenti informatici.

4 - SVILUPPO ON-LINE

4.4 - SOCIAL MEDIA

Aumentare la visibilità inserendo l'offerta su OTA (Online Travel Agencies) e su portali turistici (es. Tripadvisor, Google Places).

4.3 - SVILUPPO STRUMENTI

Collaborare con la direzione nello sviluppo degli strumenti promozionali on-line utilizzati dall'azienda.

4.2 - CONTENUTI PROPRI

Proporre al proprio responsabile per la pubblicazione on-line, contenuti autonomamente elaborati (es. news, immagini realizzate con smartphone, offerte promozionali).

4.1 - CONTENUTI DI ALTRI

Aggiornare contenuti testuali e immagini predisposti da altri, sugli strumenti presenti on-line (es. sul sito aziendale, su strumenti social, su blog tematici).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-02 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO EQF-4 In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.	Versione 2 15/01/2020 Format_3D

1 - ESCURSIONI	2 – VIAGGI INCOMING E OUTGOING	3 - VIAGGI ON DEMAND
	2.3 - VIAGGI EXTRAEUROPEI Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in paesi extraeuropei, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche, stipulando assicurazioni di viaggio e verificand	
1.2 - ESCURSIONI GIORNALIERE ALL'ESTERO Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera all'estero, combinando mezzi di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche tenendo conto della normativa vigente in materia di trasporti. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	**2.2 - VIAGGI IN EUROPA** Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Europa, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche, stipulando assicurazioni di viaggio. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	**3.2 - VIAGGI DI LUSSO** Sulla base della richiesta del committente, programmare un viaggio di lusso, contattando fornitori di mezzi di trasporto e di strutture ricettive di alto livello, combinandoli con attività e/o servizi esclusivi, e verificare che la qualità e il livello del viaggio siano conformi a standard elevati.
1.1 - ESCURSIONI GIORNALIERE IN ITALIA Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera in Italia, combinando mezzo di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	**2.1 - VIAGGI IN ITALIA** Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Italia, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	**3.1 - VIAGGI TEMATICI** Sulla base della richiesta del committente, ideare ed elaborare un viaggio tematico, contattando operatori della meta turistica che offrano servizi rilevanti per il tema del viaggio, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-03 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.	Format_5D

1 - GESTIONE RICHIESTA	2 – OFFERTA DEL SERVIZIO	3 - PREVENTIVO DEL SERVIZIO TURISTICO	4 - CONFERMA E PAGAMENTO	5 - CRITICITÀ/IMPREVISTI
1.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA A fronte di una richiesta in lingua straniera, saper rispondere al cliente in una seconda lingua comunitaria a livello B1.	**2.4 - BIGLIETTERIA AEREA** A fronte di una richiesta di biglietteria aerea, offrire il miglior volo al cliente, utilizzando il sistema informatico di prenotazione presente in agenzia (GDS).			
1.3 - SITUAZIONI SPECIALI Nel contesto di un'attività di promozione (fiere, manifestazioni e convegni), gestire la richiesta di un potenziale cliente, offrendo una panoramica dei prodotti turistici da catalogo.	**2.3 - OFFERTE SU MISURA** Sulla base di una richiesta fuori catalogo, proporre un servizio su misura verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente.	**3.3 - PREVENTIVO SU MISURA** Dopo aver contattato i diversi fornitori locali e/o stranieri, elaborare il preventivo di viaggio su misura precedentemente proposto al cliente, indicando l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.	**4.3 - RISCOSSIONE PAGAMENTO FINALE** Prima della data di partenza, riscuotere il saldo finale ed emettere la ricevuta per il cliente, aggiornando i registri contabili.	**5.3 - DISDETTE E RIMBORSI** In caso di mancata partenza (a causa di malattia giustificata, no show ecc.), verificare la possibilità di rimborso prevista dal contratto di vendita.
1.2 - ON LINE Sulla base di una richiesta pervenuta on line (via siti di booking, email, form di richiesta), dare un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta, utilizzando i software specifici per contattare il cliente.	**2.2 - SERVIZI STANDARD** Sulla base delle richiesta del cliente, proporre un viaggio da catalogo verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente e altre sue preferenze (periodo, servizi extra ecc.).	**3.2 - PREVENTIVO STANDARD** A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un viaggio da catalogo, definire il preventivo, elencando i singoli elementi di spesa inclusi nel pacchetto nonché l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.	**4.2 - CONSEGNA DOCUMENTAZIONE** A fronte del pagamento dell'acconto, emettere e consegnare i documenti di viaggio (biglietti, voucher ecc.), controllando la correttezza delle informazioni riportate.	**5.2 - VARIAZIONI CONTRATTUALI** Dopo aver stipulato il contratto di vendita, gestire eventuali richieste di variazioni da parte del cliente, rispettando le condizioni generali imposte dal fornitore.
1.1 - DESK Sulla base di un primo approccio con il cliente, individuare il tipo di richiesta, dando un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta.	**2.1 - INFO/PRENOTAZIONI** Sulla base dell'analisi della richiesta, dare informazioni dettagliate relative al prodotto turistico individuato ed eventualmente opzionare la struttura ricettiva o il mezzo di trasporto necessario.	**3.1 - DIRETTA** A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un servizio di biglietteria e/o prenotazione, confermare il servizio stesso al fornitore, utilizzando il software dedicato.	**4.1 - CONFERMA E ACCONTO** A fronte dell'accettazione del preventivo, elaborare il contratto di vendita da sottoporre alla firma del cliente, riscuotendo l'acconto pattuito.	**5.1 - SERVIZI NON CONFORMI** A fronte di una lamentela o criticità sul servizio offerto, accogliere tale lamentela o criticità, dando un feedback immediato al cliente sulla base del contratto di vendita.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.	Versione 3 15/01/2020 Format_4D

1 - COMUNICAZIONE SCRITTA

1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della documentazione e degli strumenti, digitali e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.

1.3 - EMAIL

Sulla base delle specifiche esigenze comunicative, creare messaggi di posta elettronica, utilizzando le funzioni più appropriate per veicolare in formato digitale informazioni e/o documentazione di vario tipo.

1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD

Sulla base della documentazione e dei format aziendali disponibili, predisporre lettere di corrispondenza, tenendo conto della progressione della numerazione del protocollo e individuando le modalità di invio più appropriate.

1.1 - MODULISTICA INTERNA

Sulla base delle informazioni e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, gestire i flussi informativi di comunicazione interna, tenendo conto delle procedure aziendali e delle gerarchie di responsabilità.

2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA

2.4 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

2.3 - RISPOSTA / CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

2.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore rilevare il messaggio, smistare la telefonata o annotare la comunicazione al fine di trasmetterla alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3 - COMUNICAZIONE DIRETTA

3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione diretta in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, rilevare e annotare il suo messaggio al fine di trasmettere tale comunicazione alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

4 - COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB

4.3 - CONTENUTI MULTIMEDIALI

Aggiungere al sito web e/o le piattaforme social contenuti multimediali (immagini, video, audio), necessarie ai fini della comunicazione aziendale che si vuole trasmettere e nel rispetto della normativa vigente.

4.2 - SOCIAL MEDIA

Sulla base delle esigenze aziendali gestire la relazione comunicativa con il cliente attraverso i canali social inserendo comunicazioni e rispondendo a richieste, tenendo conto delle procedure aziendali definite.

4.1 - SITO WEB

Sulla base delle indicazioni aziendali ricevute aggiornare il sito web aziendale, inserendo i contenuti testuali richiesti curandone correttezza e formattazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute e dell'occasione per il quale viene realizzato (trucco da giorno, cena di gala, cerimonia, ...), eseguire un maquillage in parte o sulla totalità del viso osservando le norme igienico-sanitarie.			Format_4D

1 - TRUCCO DA GIORNO	2 – TRUCCO DA SERA	3 - TRUCCO PER SPOSA	4 - TRUCCO EVENTO (FASHION, SFILATA, FOTOGRAFICO)
1.5 - MORFOLOGICO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni morfologiche del viso sapendo gestire prodotti più coprenti e di tonalità scura.			
1.4 - CORRETTIVO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni da eseguire su occhi, labbra e sopracciglia.			
1.3 - FOTOTIPO Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse con discromie utilizzando correttori specifici, gestendo la tecnica del chiaro/scuro.	**2.3 - TECNICHE AVANZATE** Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse e/o discromie, ponendo attenzione al trucco degli occhi (es. tecnica di smoky eyes) e utilizzando rossetti con nuance intense.		
1.2 - TRATTANTE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara e presenza di inestetismi, prevedendo altre procedure (es. infoltimento sopracciglio e ciglia, utilizzo rossetti) e l'uso di prodotti tendenzialmente chiari in base al tipo di pelle riscontrato.	**2.2 - TRATTANTE** Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara e presenza di inestetismi, prevedendo la pulizia e l'infoltimento del sopracciglio con l'uso di matite e/o eylaner e l'utilizzo della tecnica di sfumatura degli ombretti secondo la tecnica del chi	**3.2 - EFFETTO CORRETTIVO** Realizzare un servizio su sposa che presenta inestetismi di vario genere, effettuando le correzioni necessarie, personalizzando il servizio in base alle caratteristiche della cliente sapendo dosare prodotti specifici per il trucco fotografico.	
1.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (es. pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti) e l'uso di prodotti dall'effetto naturale.	**2.1 - EFFETTO NATURALE** Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (es. pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti), l'uso di prodotti opachi, iridescenti per creare punti luce.	**3.1 - EFFETTO NATURALE** Realizzare un servizio su sposa giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo l'uso di prodotti a lunga tenuta e che siano opachi/iridescenti per creare punti luce.	**4.1 - EFFETTO SORPRESA** Realizzare una creazione artistica attraverso l'utilizzo di acquacolor o prodotti specifici per il body painting.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-19	ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando i tempi di esecuzione e le norme igienico-sanitarie.			Format_4D

1 - PROGRAMMAZIONE

1.2 - DEFINIZIONE SERVIZIO

Scegliere e definire con la cliente il metodo di ricostruzione utilizzato e il grado di finitura.

1.1 - SCHEDA CLIENTE

Compilare la scheda cliente in base alla tipologia della mano (es. morfologia, malformazioni, forma delle unghie, …) e aspetti personali (es. presenza di onicofagia, lavoro svolto, eventuali farmaci utilizzati).

2 – PREPARAZIONE DELL'UNGHIA

2.1 - OPERAZIONI PRELIMINARI

Effettuare le operazioni preliminari (con gel o acrilico), opacizzando l'unghia naturale, fissando con il primer all'unghia naturale il supporto tagliato alla lunghezza prevista (tips o formina) e procedendo con la stesura del gel di base seguito da quello di ricostruzione con eventuale bombatura.

3 - FINITURA E NAIL ART BASE

3.3 - ELEMENTI DECORATIVI

Rifinire l'unghia con una forma particolare (stiletto od oliva) e/o aggiungendo elementi decorativi (es. swarovski) prima di completare il lavoro (sigillatura e lucidatura).

3.2 - GLITTER O PAGLIUZZE

Rifinire la forma dell'unghia con la stesura di gel colorato (con glitter o pagliuzze) o con gel termico, completando il lavoro con le fasi di sigillatura e lucidatura.

3.1 - FINITURA SEMPLICE

Rifinire la forma dell'unghia (di norma quadrata od ovale) con eventuale french, completando il lavoro con le fasi di sigillatura e lucidatura.

4 - NAIL ART ARTISTICO

4.2 - DISEGNO E COMPONENTI

Completare la ricostruzione con nail art artisitico (paesaggio, volto, ...) anche con l'aggiunta di elementi decorativi di vario genere e forma (swarovski, pagliuzze, stoffe, piume, piercing, ...).

4.1 - CON GEL TRIDIMENSIONALE

Effettuare le operazioni preliminari con gel in tridimensione (a prescindere dalla forma dell'unghia) e realizzando un semplice disegno (es. fiore o simbolo).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-22	GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi, organizzando il necessario e controllandone la corretta effettuazione.			Format_5D_2x

1 - SCHEDA CLIENTE

1.2 - VERIFICA PROBLEMI

Intervenire con il responsabile tecnico se si individuano controindicazioni o per fornire maggiori informazioni al cliente.

1.1 - COMPILAZIONE E CONTROLLO

Utilizzando anche una lingua straniera, seguire il cliente nella compilazione dell'autodichiarazione, verificando che non ci siano controindicazioni da procedura rispetto ai servizi scelti.

2 – PERCORSI CALDI

2.4 - BIOSAUNA E FITOBALNEOTERAPIA

Gestire un ambiente caldo con vasche o cabine con all'interno erbe macerate o fieno, accompagnando il tutto con rituali di meditazione (es. campane tibetane o narrazione).

2.3 - CON RITUALI

Gestire rituali (es. sauna finlandese) quali l'aufguss (aumento di vapore), la ventilazione (es. con asciuga mano), lo scrub fatto dal cliente, in un ambiente multisensoriale (es. musica e cromoterapia).

2.2 - AROMATERAPIA

Controllare i parametri relativi all'aromaterapia (es. olii nebulizzati o rituali con prodotti naturali) spiegandone i benefici al cliente.

2.1 - SAUNA/BAGNO TURCO

Illustrare al cliente, anche in lingua straniera, un percorso di sauna o bagno turco seguito da raffreddamento nel caso di sauna (doccia, frigidarium o piscina) o raffrescamento nel caso del bagno turco, spiegando i benefici principali e seguendolo nelle due fasi e in quelle finali di relax e reidratazione.

3 - PERCORSI D'ACQUA

3.2 - PERCORSI AGGIUNTIVI

Illustrare al cliente i benefici dei percorsi d'acqua aggiuntivi quali ad esempio i percorsi vascolari (es. Kneipp), percorsi di idropressoterapia, le vasche di reazione e la doccia emozionale.

3.1 - PERCORSI BASE

Illustrare al cliente, anche in lingua straniera, un percorso base (piscine e/o vasche con idromassaggi), spiegando i benefici principali e seguendo il cliente nella fase di fruizione e in quella finale di relax.

4 - PERCORSI SOLARI

4.2 - SOLARIUM

Gestire le apparecchiature per un servizio di abbronzatura (es. lettini, docce, lampade viso) spiegando le controindicazioni presenti.

4.1 - BAGNO DI SOLE

Seguire il cliente nella fase di relax al sole dopo un percorso wellness, spiegando benefici e controindicazioni.

5 - PERCORSI IN GROTTA

5.2 - PERCORSI IN GROTTE NATURALI

Seguire il cliente nella permanenza in una grotta naturale (con microclima caldo/secco o freddo/umido) illustrandogli benefici e controindicazioni.

5.1 - GROTTA DI SALE

Seguire il cliente nella permanenza in una grotta artificiale di sale illustrandogli benefici e controindicazioni anche in lingua straniera.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-RIC-04

TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.4.1.1.0	Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.40	Colonie marine e montane
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
79.11.00	Attività delle agenzie di viaggio
79.12.00	Attività dei tour operator

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA
Ricettività turistica
Agenzie turistiche
Convegnistica ed eventi culturali

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi, strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:
• Addetto alla promozione e accoglienza turistica
• Addetto ai servizi turistici
• Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere
Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:
• Titolo di Istituto tecnico - settore Economico – indirizzo Turismo
• Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera - articolazione Accoglienza turistica
• Titolo di Liceo linguistico

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4	Completo
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Parziale
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Completo
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Esteso
QPR-MCP-17	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	4	Parziale
QPR-MCP-18	ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI	3	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE		
Codice: **QPR-RIC-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 27/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Elementi di marketing dei prodotti/servizi turistici offerti dalla struttura ricettiva e dal territorio • Elementi di matematica finanziaria • Elementi di analisi dei costi • Tecniche e strumenti di yield management • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Standard di qualità della struttura/servizio • Normativa pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Promuovere l'immagine della struttura ricettiva • Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali • Applicare tecniche di analisi dei costi • Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento • Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Relazionarsi con lo staff aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi • Contribuire alla definizione della strategia aziendale • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro	

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO		
Codice: **QPR-RIC-04**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione e della situazione ricettiva contingente, pianificare le attività di ricevimento, relazionandosi di volta in volta con la clientela, lo staff F.O e direzionale, affinché i servizi erogati soddisfino pienamente le necessità degli ospiti.

Conoscenze	*Abilità*
• Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico • Tipologie di servizi offerti nelle strutture ricettive • Principi di organizzazione del lavoro • Standard di qualità della struttura/servizio • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Normativa del settore turistico • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Applicare tecniche di interazione col cliente nel servizio di accoglienza per la rilevazione del fabbisogno • Relazionarsi con clienti abituali e problematici • Intervenire nella funzionalità e nell'efficacia dell'organizzazione del front-office • Concorrere al coordinamento degli operatori del F.O. dettando tempio e metodi del servizio • Formulare proposte di miglioramento degli standard di ricevimento e accoglienza • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO

Codice: **QPR-RIC-10** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 13/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Strumenti e tecniche di comunicazione promozionale • Cenni di legislazione turistica • Cenni sulla normativa inerente il web • Cenni di marketing operativo • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio • Elementi del sistema produttivo territoriale e regionale utilizzabile ai fini turistici • Caratteristiche del sistema turistico regionale • Tipologie di soggetti pubblici e privati (di promozione, di organizzazione eventi, di produzione) integrati nel turismo • Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico • Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Lingua inglese a livello B1 • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo	• Applicare tecniche di promozione di attività turistiche del territorio • Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività • Applicare tecniche per l'individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela • Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati • Utilizzare strumenti informatici adeguati • Curare la comunicazione su strumenti on-line • Aggiornare materiali promozionali e informativi • Collaborare all'ideazione di progetti promozionali • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO		
Codice: **QPR-SVA-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tipologie di strutture ricettive • Tipologie dei mezzi di trasporto • Terminologia del settore • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento • Elementi di comunicazione specifica del settore • Tecniche di pianificazione del lavoro • Legislazione turistica • Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei • Strumenti e software a supporto della predisposizione di un pacchetto turistico • Lingua inglese a livello B2 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Analizzare le esigenze del committente • Definire un programma di lavoro organizzato e funzionale • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Contattare servizi ed istituti pubblici e privati • Definire i contratti con i fornitori • Negoziare i costi dei servizi • Preparare servizi di trasporto, pernottamento, assicurazioni di viaggio per viaggi organizzati • Realizzare pacchetti turistici (all inclusive, viaggi su misura, viaggi tematici) • Preparare un preventivo • Formulare l'offerta e concludere la vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B2 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO

Codice: **QPR-SVA-03** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici • Tecniche di comunicazione con il cliente • Elementi di comunicazione grafica • Strumenti e software a supporto della vendita di un servizio turistico • Elementi di geografia turistica europea ed extraeuropea • Cenni sulle disposizioni sanitarie internazionali • Tipologie e funzionamento degli operatori turistici • Tecniche di prenotazione • Funzionalità dei principali software applicativi di biglietteria aerea (GDS) • Cenni di art. 74/ter • Cenni di legislazione turistica • Lingua inglese a livello B1 • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Preparare un preventivo • Preparare viaggi su misura • Predisporre la documentazione di viaggio • Utilizzare i servizi di prenotazione online di vettori commerciali e low cost • Applicare tecniche di prenotazione • Elaborare documenti contabili di vendita • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: **QPR-SGR-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche dei processi comunicativi • Cenni di comunicazione efficace • Tipologie di interlocutori • Tecniche di comunicazione telefonica • Cenni di immagine aziendale • Cenni sugli organigrammi aziendali • Tipologie di lettere commerciali • Tecniche di elaborazione di lettere commerciali • Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino, scanner, pc, tablet) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Terminologia tecnica, specifica del settore, in lingua inglese livello A2 • Tecniche di aggiornamento di siti web aziendali • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Adottare modalità di comunicazione anche digitale per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.) • Gestire la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Comunicare in lingua inglese a livello A2 • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi del sito web aziendale • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI

Codice: **QPR-MCP-17** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di comunicazione • Tecniche di gestione del cliente, anche in lingua straniera • Tecniche di gestione dei conflitti • Principi di marketing e comunicazione • Tecniche di promozione dell'immagine • Tecniche di organizzazione e allestimento di eventi e congressi • Tecniche di stesura budget • Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi • Principi di funzionamento di attrezzature di videoproiezione e di amplificazione • Strumenti e attrezzature per la traduzione • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Gestire e aggiornare il listino di prezzi e fornitori, verificando costi e qualità dei servizi • Predisporre preventivi e offerte commerciali • Individuare locali ed attrezzature necessarie • Coordinare attività grafiche e promozionali dell'evento • Organizzare la realizzazione di allestimenti e la stampa di materiali e di altri strumenti informativi (programma, banner, roll-up, ecc.) • Attivare i servizi richiesti (es. hostess, catering, traduzione) • Gestire, anche in lingua inglese, partecipanti e relatori dell'evento • Gestire i rapporti con i fornitori specializzati • Coordinare il personale utilizzato per la realizzazione dell'evento • Relazionarsi con la rete di attori pubblici e/o privati della promozione turistica locale • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI		
Codice: **QPR-MCP-18**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di comunicazione • Tecniche di gestione del cliente, anche in lingua straniera • Tecniche di gestione dei conflitti • Principi di marketing e comunicazione • Tecniche di presentazione delle informazioni, anche in lingua straniera • Tecniche di raccolta ed elaborazione dati • Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Gestire materiali e attrezzature per l'allestimento di locali e spazi espositivi nel rispetto delle normative sicurezza • Esporre e distribuire materiali informativi • Gestire liste ed elenchi • Relazionarsi con i partecipanti, anche in lingua straniera, fornendo informazioni esaustive • Gestire reclami e obiezioni • Rapportarsi correttamente con colleghi e personale tecnico • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-RIC-03	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E	4	Completo	
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Parziale	
QPR-RIC-10	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4	Completo	
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Parziale	
QPR-SVA-03	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3	Parziale	
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Esteso	
QPR-MCP-17	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	4	Parziale	
QPR-MCP-18	ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI	3	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-03 SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE EQF-4 Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.	Versione 4 15/01/2020 Format_3D

1 - DEFINIZIONE DELL'OFFERTA

1.3 - DYNAMIC PRICING

Sulla base degli obiettivi aziendali e in affiancamento al personale di front office, effettuare riservazioni applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (es. prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), confrontando le modalità utilizzate dal personale di front office per affrontare i casi più difficili.

1.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI

Sulla base del piano riservazione, monitorare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Tour operator, Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (es. allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e fornire report alla proprietà.

1.1 - CLIENTI PRIVATI

In collaborazione con il personale di front office. e sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale, definire un'offerta garantendo gli standard di servizi e dotazioni dell'alloggio turistico di riferimento (es. pensione, B&B, Aparthotel, Ostello, Motel, Hotel, Villaggio turistico, campeggio, catena alberghiera).

2 – OTTIMIZZAZIONE DEI PROFITTI

2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA)

Collaborare con gli operatori dello staff di front office nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitors attraverso il controllo delle tariffe su siti d

2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO)

In collaborazione con il personale di front office, effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori online (es. STR Global) e redigere un report sui risultati dell'analisi dell'andamento della struttura ricettiva.

2.1 - DATA BASE STORICO

Registrare puntualmente sul CRS roomnight, arrivi, cancellazioni, no-show, walk-in, regret e, dove possibile, denial per consentire l'elaborazione di uno storico da cui attingere indicatori interni a base delle strategie di pricing aziendali.

3 - FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

3.4 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE

Condividere con gli operatori di front office le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale da avere schede cliente particolareggi

3.3 - INCREMENTO REPUTAZIONE

Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, collaborare con lo staff di front office nella realizzazione di attività di promozione della struttura, analizzando anche l'offerta dei competitors.

3.2 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE

Monitorare la reputazione della struttura verificando giornalmente il feedback dei clienti durante la fase di erogazione dei servizi e visualizzando le recensioni su guide turistiche, riviste e contenuti e opinioni su siti, blog e social network (es. Booking.com, TripAdvisor, Twitter, Facebook).

3.1 - CUSTOMER SATISFACTION

Sulla base della tipologia del servizio ricettivo offerto, caratterizzare le aspettative della clientela e definire un sistema di indicatori in grado di monitorarne la soddisfazione dettagliando le modalità operative di rilevazione (es. questionario per strutture alberghiere).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-04 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO EQF-4	Versione 2 15/07/2015
	Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione e della situazione ricettiva contingente, pianificare le attività di ricevimento, relazionandosi di volta in volta con la clientela, lo staff F.O e direzionale, affinché i servizi erogati soddisfino pienamente le necessità degli ospiti.	Format_3D

1 - RELAZIONARSI CON CLIENTI

1.2 - PROBLEMATICI

Rapportarsi con i clienti particolari siano essi esigenti, polemici, VIP analizzando le performance dei collaboratori, per comprendere l'origine di eventuali errori e valutare la comprensione degli obiettivi aziendali da parte dello staff.

1.1 - ABITUALI

Relazionarsi con i clienti abituali, ricercando i vantaggi di un rapporto personalizzato per un costante feedback del loro grado di soddisfazione.

2 – COORDINARE GLI ADDETTI

2.2 - STRUTTURE MEDIE E GRANDI DIMENSIONI

Determinare ed ottimizzare i piani di lavoro e di distribuzione dei compiti degli operatori dell'area ricevimento (addetti al ricevimento, addetto alle pulizie delle camere, facchini, portieri di notte, manutentori) in strutture di medie e grandi dimensioni con un numero di camere superiore alle 50.

2.1 - STRUTTURE DI PICCOLE DIMENSIONI

Determinare ed ottimizzare piani di lavoro e di distribuzione dei compiti degli operatori dell'area ricevimento e room, (addetti al ricevimento, addetto alle pulizie delle camere) in strutture di piccola dimensione con un numero di camere comprese tra 7 e 50.

3 - RAPPORTARDI CON LO STAFF DI DIREZIONE

3.2 - CAPI SERVIZIO

Relazionarsi con i capi servizio delle Divisioni Room (Governante ai piani), Sala (Maitre), Ristorante (Chef) in strutture di medie e grandi dimensioni affinché la struttura ricettiva offra ed ottimizzi servizi integrati.

3.1 - DIRETTORE/TITOLARE

Relazionarsi con il Direttore/ Titolare per ottimizzare l'erogazione e la politica di vendita dei servizi (redigere o integrare il piano giornaliero servizi, definire e monitorare l'offerta tariffaria) e per migliorare le criticità (gestione casi di disservizio o reclami).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-10 PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.	Format_4D

1 - RISORSE PRESENTI

1.3 - STRATIFICAZIONE
Catalogare le risorse turistiche locali e i servizi disponibili rispetto ai diversi target e alle esigenze della propria clientela al fine di poter costruire offerte personalizzate.

1.2 - MAPPA ATTORI
Identificare e relazionarsi con risorse locali produttive (es. enogastronomiche, artigianato) e di promozione/organizzazione di manifestazioni (es. consorzi, proloco, associazioni, enti pubblici) che concorrono nella animazione e promozione del territorio di riferimento.

1.1 - ANALISI DEL TERRITORIO
Individuare le caratteristiche geografiche, storiche, culturali ed artistiche del territorio di riferimento al fine di determinare le potenzialità turistiche locali.

2 – OFFERTA TURISTICA

2.4 - PROGETTO
Concorrere all'ideazione e presentazione di progetti integrati legati al settore turismo (es. inerenti la propria azienda, il territorio, un target specifico di clienti).

2.3 - PACCHETTO INTEGRATO
Elaborare un pacchetto turistico, da sottoporre alla direzione per la promozione, unendo la propria offerta ricettiva con un programma turistico locale (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) determinando il cost

2.2 - TERRITORIO
In base alla specifica richiesta del cliente, presentare i servizi turistici del territorio (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) fornendo materiali di supporto ed attivandosi per raccogliere ulteriori informazioni tramite un contatto con gli operatori del territorio.

2.1 - LOCATION
Con l'ausilio di una mappa illustrare al cliente la location dell'albergo fornendo le principali informazioni riguardanti le attrazioni turistiche del territorio e i mezzi di trasporto disponibili.

3 - PROMOZIONE COMMERCIALE

3.4 - CANALI PROMOZIONALI
Sviluppare proposte promozionali, tenendo conto delle strategie aziendali e degli indicatori presenti, elaborando contenuti anche in lingua ed individuando i canali promozionali più adeguati.

3.3 - PROMOZIONI PERSONALIZZATE
Collaborare nella gestione di iniziative promozionali collegate a un programma di fidelizzazione del cliente (es. associazione ad un club che garantisce una percentuale di sconto sui pernottamenti, raccolte punti).

3.2 - DIRECT MAIL
Interagire con i clienti profilati e iscritti alla newsletter inviando email promozionali con sconti e offerte (es. advance booking) ottimizzando la presenza online della struttura di appartenenza.

3.1 - SVILUPPO FILE
Sviluppare su indicazioni fornite, materiale promozionale utilizzando strumenti informatici.

4 - SVILUPPO ON-LINE

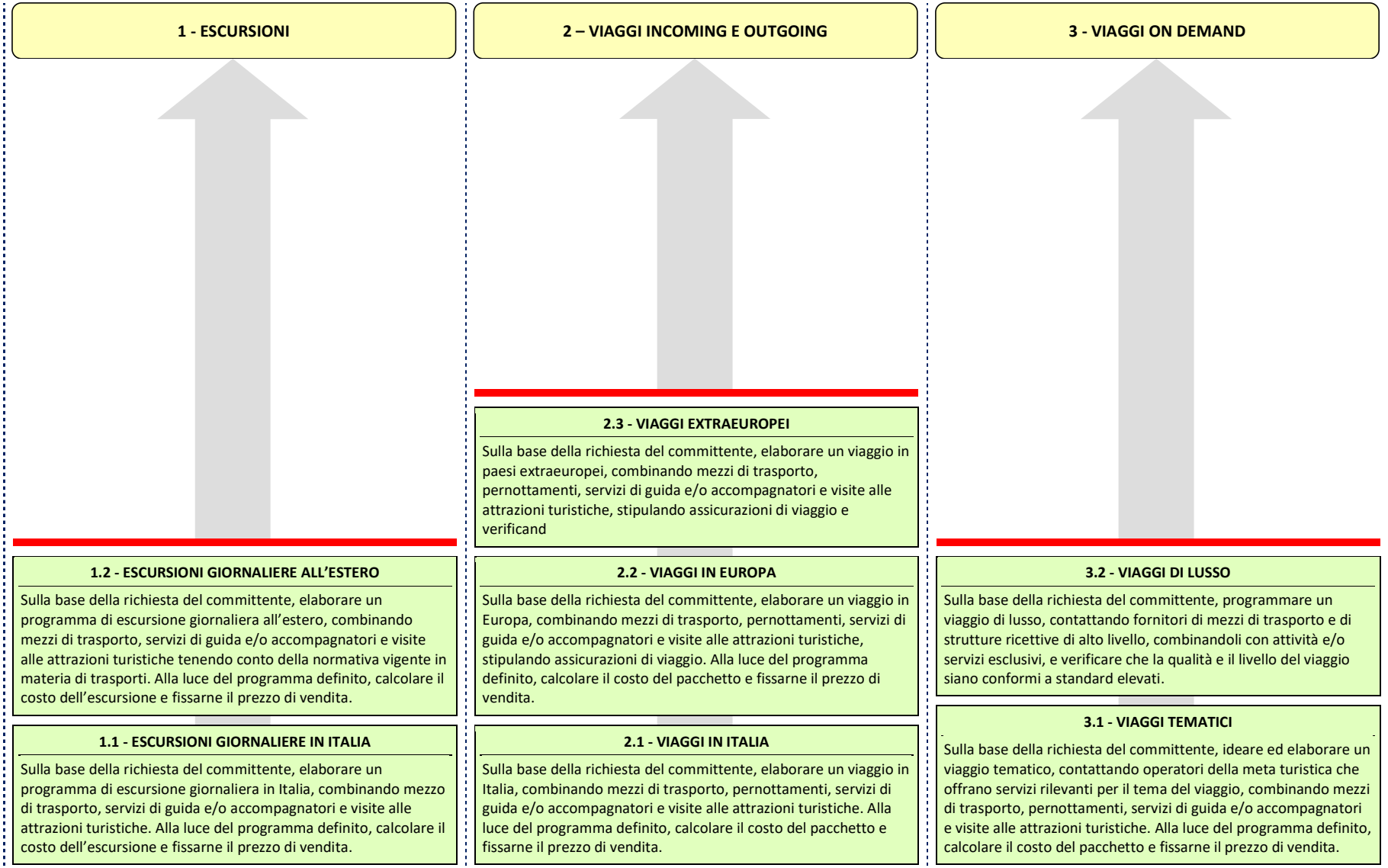
4.4 - SOCIAL MEDIA
Aumentare la visibilità inserendo l'offerta su OTA (Online Travel Agencies) e su portali turistici (es. Tripadvisor, Google Places).

4.3 - SVILUPPO STRUMENTI
Collaborare con la direzione nello sviluppo degli strumenti promozionali on-line utilizzati dall'azienda.

4.2 - CONTENUTI PROPRI
Proporre al proprio responsabile per la pubblicazione on-line, contenuti autonomamente elaborati (es. news, immagini realizzate con smartphone, offerte promozionali).

4.1 - CONTENUTI DI ALTRI
Aggiornare contenuti testuali e immagini predisposti da altri, sugli strumenti presenti on-line (es. sul sito aziendale, su strumenti social, su blog tematici).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-02 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO EQF-4 In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.	Versione 2 15/01/2020 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-03 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.	Format_5D

1 - GESTIONE RICHIESTA	2 – OFFERTA DEL SERVIZIO	3 - PREVENTIVO DEL SERVIZIO TURISTICO	4 - CONFERMA E PAGAMENTO	5 - CRITICITÀ/IMPREVISTI
1.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA A fronte di una richiesta in lingua straniera, saper rispondere al cliente in una seconda lingua comunitaria a livello B1.	**2.4 - BIGLIETTERIA AEREA** A fronte di una richiesta di biglietteria aerea, offrire il miglior volo al cliente, utilizzando il sistema informatico di prenotazione presente in agenzia (GDS).	**3.3 - PREVENTIVO SU MISURA** Dopo aver contattato i diversi fornitori locali e/o stranieri, elaborare il preventivo di viaggio su misura precedentemente proposto al cliente, indicando l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.	**4.3 - RISCOSSIONE PAGAMENTO FINALE** Prima della data di partenza, riscuotere il saldo finale ed emettere la ricevuta per il cliente, aggiornando i registri contabili.	**5.3 - DISDETTE E RIMBORSI** In caso di mancata partenza (a causa di malattia giustificata, no show ecc.), verificare la possibilità di rimborso prevista dal contratto di vendita.
1.3 - SITUAZIONI SPECIALI Nel contesto di un'attività di promozione (fiere, manifestazioni e convegni), gestire la richiesta di un potenziale cliente, offrendo una panoramica dei prodotti turistici da catalogo.	**2.3 - OFFERTE SU MISURA** Sulla base di una richiesta fuori catalogo, proporre un servizio su misura verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente.	**3.2 - PREVENTIVO STANDARD** A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un viaggio da catalogo, definire il preventivo, elencando i singoli elementi di spesa inclusi nel pacchetto nonché l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.	**4.2 - CONSEGNA DOCUMENTAZIONE** A fronte del pagamento dell'acconto, emettere e consegnare i documenti di viaggio (biglietti, voucher ecc.), controllando la correttezza delle informazioni riportate.	**5.2 - VARIAZIONI CONTRATTUALI** Dopo aver stipulato il contratto di vendita, gestire eventuali richieste di variazioni da parte del cliente, rispettando le condizioni generali imposte dal fornitore.
1.2 - ON LINE Sulla base di una richiesta pervenuta on line (via siti di booking, email, form di richiesta), dare un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta, utilizzando i software specifici per contattare il cliente.	**2.2 - SERVIZI STANDARD** Sulla base delle richiesta del cliente, proporre un viaggio da catalogo verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente e altre sue preferenze (periodo, servizi extra ecc.).	**3.1 - DIRETTA** A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un servizio di biglietteria e/o prenotazione, confermare il servizio stesso al fornitore, utilizzando il software dedicato.	**4.1 - CONFERMA E ACCONTO** A fronte dell'accettazione del preventivo, elaborare il contratto di vendita da sottoporre alla firma del cliente, riscuotendo l'acconto pattuito.	**5.1 - SERVIZI NON CONFORMI** A fronte di una lamentela o criticità sul servizio offerto, accogliere tale lamentela o criticità, dando un feedback immediato al cliente sulla base del contratto di vendita.
1.1 - DESK Sulla base di un primo approccio con il cliente, individuare il tipo di richiesta, dando un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta.	**2.1 - INFO/PRENOTAZIONI** Sulla base dell'analisi della richiesta, dare informazioni dettagliate relative al prodotto turistico individuato ed eventualmente opzionare la struttura ricettiva o il mezzo di trasporto necessario.			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.	Versione 3 15/01/2020 Format_4D

1 - COMUNICAZIONE SCRITTA

1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della documentazione e degli strumenti, digitali e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.

1.3 - EMAIL

Sulla base delle specifiche esigenze comunicative, creare messaggi di posta elettronica, utilizzando le funzioni più appropriate per veicolare in formato digitale informazioni e/o documentazione di vario tipo.

1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD

Sulla base della documentazione e dei format aziendali disponibili, predisporre lettere di corrispondenza, tenendo conto della progressione della numerazione del protocollo e individuando le modalità di invio più appropriate.

1.1 - MODULISTICA INTERNA

Sulla base delle informazioni e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, gestire i flussi informativi di comunicazione interna, tenendo conto delle procedure aziendali e delle gerarchie di responsabilità.

2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA

2.4 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

2.3 - RISPOSTA / CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

2.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore rilevare il messaggio, smistare la telefonata o annotare la comunicazione al fine di trasmetterla alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3 - COMUNICAZIONE DIRETTA

3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione diretta in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, rilevare e annotare il suo messaggio al fine di trasmettere tale comunicazione alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

4 - COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB

4.3 - CONTENUTI MULTIMEDIALI

Aggiungere al sito web e/o le piattaforme social contenuti multimediali (immagini, video, audio), necessarie ai fini della comunicazione aziendale che si vuole trasmettere e nel rispetto della normativa vigente.

4.2 - SOCIAL MEDIA

Sulla base delle esigenze aziendali gestire la relazione comunicativa con il cliente attraverso i canali social inserendo comunicazioni e rispondendo a richieste, tenendo conto delle procedure aziendali definite.

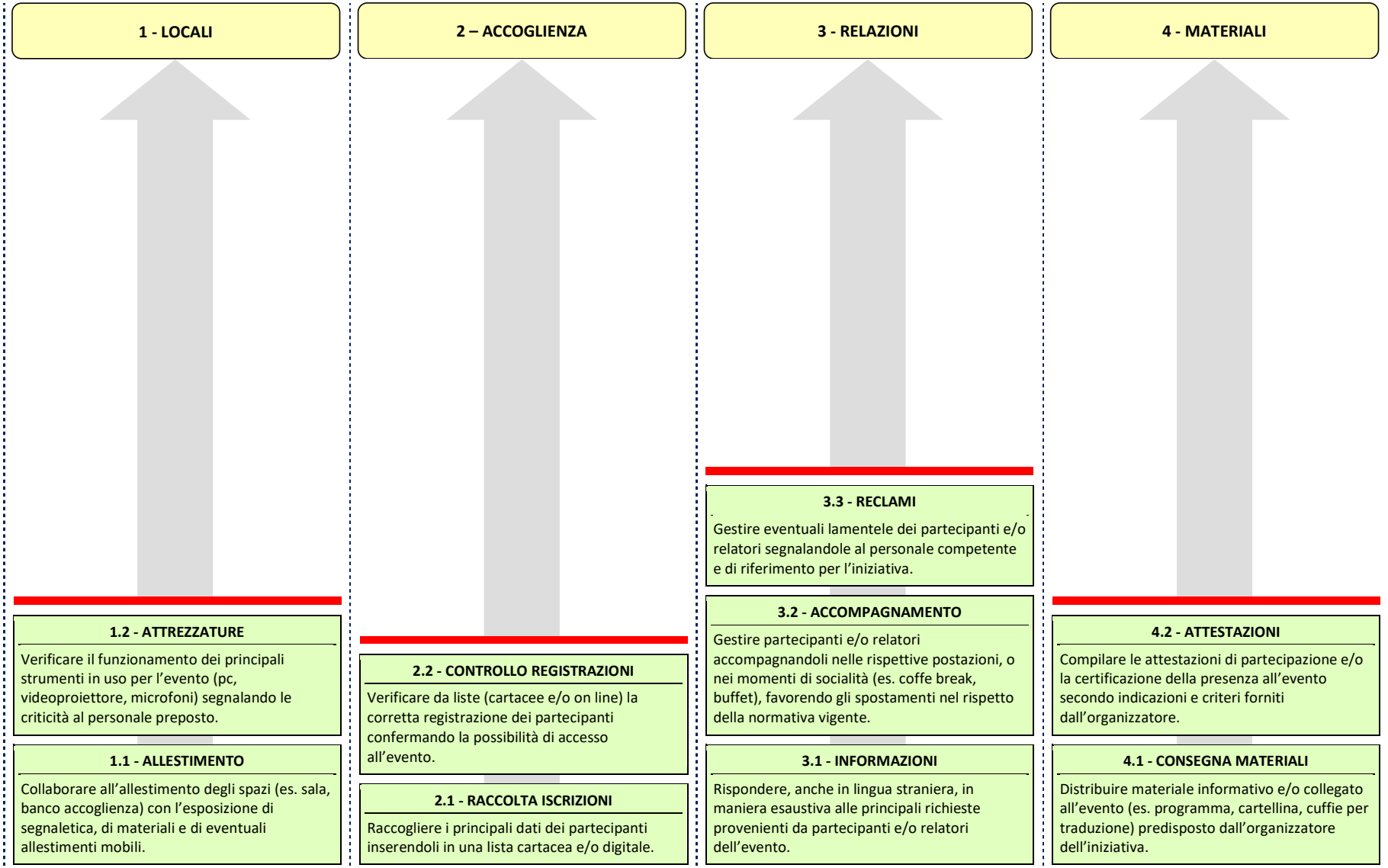
4.1 - SITO WEB

Sulla base delle indicazioni aziendali ricevute aggiornare il sito web aziendale, inserendo i contenuti testuali richiesti curandone correttezza e formattazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-17 ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI EQF-4 In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.	Versione 2 15/01/2020 Format_4D

1 - OFFERTA	2 – LOGISTICA	3 - EVENTI	4 - MATERIALI
1.3 - PREVENTIVO PERSONALIZZATO Formulare un preventivo a partire dal fabbisogno del cliente, su servizi specialistici e personalizzati, tenendo conto della fattibilità operativa.	**2.3 - RICERCA LOCALI** Individuare la location più adatta rispetto alle richieste del cliente e del budget a disposizione, verificando attrezzature e adeguatezza normativa, e personalizzando gli allestimenti presenti.	**3.3 - MULTISESSIONE** Organizzare più eventi in contemporanea (es. conferenze, seminari) gestendo simultaneamente più tipologie di servizi (es. tecnici, ristorativi, traduzione, ospitalità), su più location e con pubblici differenziati.	**4.3 - ATTI CONGRESSUALI** Predisporre gli atti congressuali coordinando le attività di sbobinatura e/o trascrizione degli interventi, l'eventuale traduzione dei testi, l'impaginazione grafica.
1.2 - PREVENTIVO STANDARD Formulare un preventivo articolato su servizi standard, interni e/o esterni all'ente, già codificati nel listino dei servizi offerti (es. costi sala, catering, traduzione).	**2.2 - ALLESTIMENTO PERSONALIZZATO** Realizzare, con il supporto di personale interno ed esterno, soluzioni grafiche e d'arredo (es. fiori, cartellonistica, banner, manifesti) personalizzate per l'evento.	**3.2 - MULTISERVIZI** Organizzare l'evento (es. seminario, convegno, congresso) gestendo contemporaneamente più tipologie di servizi richiesti (tecnici, ristorativi, traduzione, ospitalità), con tempistiche e personale diversificato.	**4.2 - GADGET** Predisporre prodotti omaggio per i relatori e/o partecipanti, utilizzando anche materiali disponibili presso i servizi e le agenzie di promozione turistica.
1.1 - LISTINO Aggiornare, con gestionale o strumenti cartacei, il pacchetto/listino di servizi offerti, attraverso una costante verifica dei fornitori e dei servizi offerti.	**2.1 - LOCALI PROPRI** Gestire spazi e attrezzature a disposizione dell'organizzazione, verificando gli adempimenti normativi e la funzionalità dei servizi tecnici presenti (es. microfoni, schermi, pc e videoproiettore).	**3.1 - MONOSERVIZI** Organizzare l'evento (es. seminario, convegno, congresso) gestendo solo i servizi essenziali collegati all'utilizzo dei locali (es. servizi tecnici, accoglienza).	**4.1 - PROGRAMMA** Predisporre materiali informativi relativi al programma dell'iniziativa o alle tematiche trattate durante l'evento (es. seminario, convegno, congresso).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-18 ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.	Format_4D



SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI SOCIO-SANITARI

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-EIS-01

ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.3.1.1.0.0 Professioni qualificate nei servizi sanitari e sociali

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

86.23.00 Attività degli studi odontoiatrici

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Attenendosi alle disposizioni dell'Odontoiatra, l'ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO è In grado di assistere lo stesso e i professionisti del settore durante le prestazioni proprie dell'odontoiatria, di predisporre l'ambiente e lo strumentario, di relazionarsi con le persone assistite, i collaboratori esterni, i fornitori e di svolgere le attività di segreteria per la gestione dello studio. L'Assistente di studio odontoiatrico non può svolgere alcuna attività di competenza delle arti ausiliarie delle professioni sanitarie, delle professioni mediche e delle altre professioni sanitarie per l'accesso alle quali è richiesto il possesso della laurea.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Secondo quanto previsto dalla normativa nazionale in vigore così come recepita dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-EIS-01	GESTIONE DELLE RELAZIONI NEL CONTESTO DEGLI STUDI ODONTOIATRICI	4	Completo
QPR-EIS-02	PREDISPOSIZIONE DI SPAZI E STRUMENTAZIONI DI TRATTAMENTO ODONTOIATRICO	4	Completo
QPR-EIS-03	ASSISTENZA ALL'ODONTOIATRA	4	Completo
QPR-EIS-04	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E AMMINISTRATIVO-CONTABILE	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DELLE RELAZIONI NEL CONTESTO DEGLI STUDI ODONTOIATRICI		
Codice: **QPR-EIS-01**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 24/04/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Tenuto conto della specificità del contesto di tipo sanitario e delle direttive dell'Odontoiatra, comunicare con il paziente, i membri dell'equipe medica, fornitori e collaboratori nelle diverse situazioni, adattando lo stile relazionale al tipo di interlocutore e alla situazione e garantendo qualità, efficacia e continuità nelle relazioni.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di sociologia e psicologia socio-relazionale • Elementi di etica • Tecniche di analisi della clientela e elementi di customer satisfaction • Tecniche di negoziazione e problem solving • Elementi di legislazione socio-sanitaria e del lavoro • Orientamento al ruolo	• Assumere comportamenti volti a trasmettere serenità, sicurezza e a sviluppare un rapporto di fiducia con le persone assistite • Applicare i protocolli predisposti dall'Odontoiatra nel fornire alle persone assistite informazioni utili per affrontare interventi e/o trattamenti • Adottare misure idonee a ricevere l'assistito in linee di accompagnamento esd assistenza ai trattamenti • Adottare comportamenti e modalità predefinite dall'Odontoiatra finalizzate a creare un ambiente sicuro e accogliente • Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali adeguate alla condizione della persona assistita • Adottare comportamenti appropriato con i colleghi, con i membri dell'equipe, con i fornitori e i collaboratori esterni • Gestire la propria emotività nelle situazioni di particolare impegno e delicatezza • Trasmettere al personale in formazione le proprie conoscenze ed esperienze professionali

PREDISPOSIZIONE DI SPAZI E STRUMENTAZIONI DI TRATTAMENTO ODONTOIATRICO

Codice: **QPR-EIS-02** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 24/04/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Tenuto conto di procedure standard e ordini di servizio redatti dall'Odontoiatra in base alle evidenze scientifiche disponibili, allestire spazi e strumentazioni di trattamento odontoiatrico e provvedere al riordino, igienizzazione e sterilizzazione di postazioni, strumentario e apparecchiature, nonché alla gestione differenziata dei rifiuti sanitari.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di merceologia • Elementi di chimica, biochimica e microbiologia • Elementi di igiene • Confort e sicurezza nell'ambiente di lavoro • Tecniche di pulizia, sanificazione, sanitizzazione, decontaminazione, disinfezione e sterilizzazione	• Applicare di sanificazione e sanitizzazione nei diversi ambienti di lavoro • Applicare le tecniche di decontaminazione, disinfezione, pulizia e riordino della postazione clinica • Applicare le tecniche di decontaminazione, disinfezione, pulizia e sterilizzazione dello strumentario chirurgico e delle attrezzature/apparecchiature di lavoro • Applicare procedure per la raccolta, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti sanitari differenziati • Allestire i Tray per la conservativa, per l'endodonzia, per la protesi e per la chirurgia orale (parodontale, implantare, estrattiva) • Controllare e conservare lo strumentario, i farmaci, le attrezzature, le apparecchiature e i materiali dentali.

ASSISTENZA ALL'ODONTOIATRA

Codice: **QPR-EIS-03** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 24/04/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Assistere l'Odontoiatra nelle prestazioni cliniche, predisponendo i materiali necessari, mantenendo pulito e visibile il campo operatorio, riconoscendo e passando gli strumenti richiesti. Sostenere il paziente durante le prestazioni e, in caso di emergenze, coadiuvare l'Odontoiatra anche in manovre di primo soccorso e nell'organizzazione dei soccorsi.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi si anatomia e fisiologia dell'apparato stomatognatico • Tecniche di allestimento della postazione di lavoro, attrezzature e strumentario • Tecniche di assistenza all'Odontoiatra nelle attività proprie dell'Odontoiatra • Apparecchiature per la diagnostica e modalità d'uso • Elementi di primo soccorso • Cenni di radiologia e radioprotezione • Disposizioni generali in materia di protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori	• Utilizzare tecniche di assistenza all'Odontoiatra durante le prestazioni di igiene orale e profilassi, la seduta operatoria ed assistenza protesica, la seduta operatoria ed assistenza in endodonzia, la seduta operatoria ed assistenza in ortodonzia, la seduta operatoria ed assistenza in chirurgia odontoiatrica (orale) • Coadiuvare l'Odontoiatra nelle manovre di primo soccorso e per l'organizzazione dei soccorsi durante le emergenze • Sostenere la persona assistita durante la seduta e rilevare le reazioni

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E AMMINISTRATIVO-CONTABILE

Codice: **QPR-EIS-04** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 29/04/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Tenuto conto di regolamenti e modalità operative aziendali, gestire gli appuntamenti, la corrispondenza, la documentazione amministrativo contabile e clinica dello studio odontoiatrico e le operazioni di incasso applicando tecniche di archiviazione, registrazione e aggiornamento dei documenti e utilizzando strumenti informatici e telematici.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di informatica • Tecniche e strumenti di raccolta di informazioni anche con supporto di tecnologie informatiche e applicativi • Elementi di amministrazione e contabilità • Elementi di legislazione fiscale e delle assicurazioni • Elementi di legislazione socio-sanitaria • Trattamento dei dati personali in ambito sanitario, con particolare riguardo al trattamento dei dati sensibili • Gestione e conservazione documentazione clinica e materiale radiografico	• Utilizzare strumenti informativi e pacchetti applicativi per la gestione automatizzata dello studio professionale • Gestire i contatti con fornitori, informatori scientifici, agenti di commercio, consulenti e collaboratori esterni • Gestire l'agenda degli appuntamenti delle persone assistite, i ritardi e le urgenze • Gestire gli ordini e il materiale in entrata ed in uscita dal magazzino • Applicare tecniche di archiviazione, registrazione e aggiornamento di documenti amministrativi, contabili e cartelle cliniche • Applicare disposizioni e procedure per il trattamento dei dati delle persone assistite

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-EIS-01	GESTIONE DELLE RELAZIONI NEL CONTESTO DEGLI STUDI ODONTOIATRICI	4	Completo	
QPR-EIS-02	PREDISPOSIZIONE DI SPAZI E STRUMENTAZIONI DI TRATTAMENTO	4	Completo	
QPR-EIS-03	ASSISTENZA ALL'ODONTOIATRA	4	Completo	
QPR-EIS-04	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E AMMINISTRATIVO-CONTABILE	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-EIS-01 GESTIONE DELLE RELAZIONI NEL CONTESTO DEGLI STUDI ODONTOIATRICI EQF-4 Tenuto conto della specificità del contesto di tipo sanitario e delle direttive dell'Odontoiatra, comunicare con il paziente, i membri dell'equipe medica, fornitori e collaboratori nelle diverse situazioni, adattando lo stile relazionale al tipo di interlocutore e alla situazione e garantendo qualità, efficacia e continuità nelle relazioni.	Versione 1 19/04/2019 Format_3D

1 - COMUNICAZIONE SANITARIA

1.4 - CON PAZIENTI TRAUMATIZZATI O PSICOLABILI

Operando in stretta collaborazione con l'equipe medica, interagire efficacemente con pazienti traumatizzati, psicolabili o psichiatrici silenti, mantenendo la calma, trasmettendo sicurezza e creando le condizioni perché si affidino e collaborino alle cure.

1.3 - NEL POST INTERVENTO

Relazionarsi con i pazienti dopo l'intervento, anche telefonicamente o via mail, spiegando come gestire le situazioni critiche preannunciate anche con il foglio promemoria (es. dolore, gonfiori, ematomi) e il loro eventuale protrarsi nel tempo, rassicurandoli sul buon esito finale e comunicando loro specifiche istruzioni predisposte dall'Odontoiatra per la gestione di eventuali complicanze.

1.2 - CON ADULTI IN PRESENZA DI DOLORE, O CON BAMBINI E DISABILI LIEVI

Comunicare con pazienti adulti che manifestano dolore, o con bambini o disabili lievi, tranquillizzandoli con opportune rassicurazioni sulla pronta risoluzione della situazione, sul tipo di intervento che verrà svolto e sul post intervento.

1.1 - CON ADULTI IN SITUAZIONI DI ROUTINE

Accogliere e mettere a proprio agio il paziente adulto in situazioni di routine (es. visite, interventi in assenza di dolore), creando empatia, curando la comunicazione non verbale e illustrando le modalità di gestione del post intervento (es. consegna del foglio promemoria).

2 – COMUNICAZIONE COMMERCIALE

2.3 - GESTIONE DEI PREVENTIVI

Seguendo le direttive dell'odontoiatra: 1) elaborare e far approvare un preventivo al paziente spiegando le diverse voci di spesa, termini di pagamento, condizioni per accedere a eventuali sconti e concordando modalità personalizzate di diluizione dei pagamenti; 2) negoziare con i fornitori e artigiani prezzi e condizioni di acquisto valutando la convenienza dell'offerta sul piano economico e finanziario.

2.2 - VARIAZIONI NEGLI APPUNTAMENTI

Relazionarsi con il paziente per chiedere di anticipare o posticipare gli appuntamenti nei casi in cui sia necessario apportare variazioni nell'agenda (es. anticipi, posticipi) per appuntamenti disdetti o urgenze da inserire, esigenze di carattere organizzativo.

2.1 - GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

Comunicare con il paziente per la gestione degli appuntamenti futuri, in relazione agli interventi pianificati o ai successivi controlli.

3 - COMUNICAZIONE AMMINISTRATIVA

3.4 - CON I PAZIENTI PER SOLLECITI

Sollecitare i pagamenti da parte dei pazienti, relazionandosi con cortesia e assertività al fine di ottenere il pagamento o per concordare nuovi termini di pagamento.

3.3 - CON PROFESSIONISTI CHE RICHIEDONO I PAGAMENTI

Gestire i solleciti di pagamento dei professionisti, annotando la richiesta e valutando l'urgenza del pagamento. Rassicurare il professionista sulla presa in carico della sua richiesta e concordare all'occorrenza nuovi termini di riscontro/pagamento.

3.2 - CON FORNITORI E ARTIGIANI, PER ORDINI E CONSEGNE

Interagire con fornitori e artigiani, per la gestione di ordini e consegne, sollecitando in caso di ritardi.

3.1 - CON SOGGETTI AMMINISTRATIVI

Comunicare in maniera chiara ed efficace (es. verbalmente, via telefono, in forma scritta) con soggetti amministrativi pubblici o privati (es. INPS, INAIL, commercialista, banche), oppure con enti sanitari (es. azienda sanitaria, ospedali, strutture private radiologiche).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-EIS-02 PREDISPOSIZIONE DI SPAZI E STRUMENTAZIONI DI TRATTAMENTO ODONTOIATRICO EQF-4	Versione 1 19/04/2019
	Tenuto conto di procedure standard e ordini di servizio redatti dall'Odontoiatra in base alle evidenze scientifiche disponibili, allestire spazi e strumentazioni di trattamento odontoiatrico e provvedere al riordino, igienizzazione e sterilizzazione di postazioni, strumentario e apparecchiature, nonché alla gestione differenziata dei rifiuti sanitari.	Format_4D_123x

1 - PREPARAZIONE DELLA POSTAZIONE DI LAVORO

1.4 - IN CHIRURGIA

Preparare l'ambiente e predisporre lo strumentario per il tipo di intervento chirurgico richiesto (es. implantare, parodontale, estrattivo) ponendo estrema cura affinché l'ambiente di lavoro assicuri e mantenga le condizioni di igiene previste dai protocolli e procedure standard per la chirurgia sterile/pulita.

1.3 - IN CONSERVATIVA, ENDODONZIA, PROTESI E ORTODONZIA

Dopo aver preparato il riunito secondo le procedure esposte al punto 1.1, predisporre lo strumentario generico e specifico per l'intervento programmato (es. conservativa, endodonzia, protesi o ortodonzia).

1.2 - IN VISITA, IGIENE, PREVENZIONE

Dopo aver preparato il riunito secondo le procedure esposte al punto 1.1, posizionare sulla tavoletta specchietto, specillo, sonde ed eventuali altri strumenti o, se previsto, il relativo tray imbustato.

1.1 - PROCEDURE PRELIMINARI COMUNI A TUTTI GLI INTERVENTI

Assicurarsi che la postazione di lavoro sia stata pulita e decontaminata e preparare il riunito proteggendo maniglie, impugnature della lampada e superfici portastrumenti con materiali di protezione monouso. Preparare la postazione dell'assistente smaltendo le buste non contaminate nei rifiuti urbani. Assicurarsi che sia presente nello studio operativo la documentazione clinica cartacea e/o, se presente, aprire a monitor la cartella informatizzata.

2 – RIORDINO E SANIFICAZIONE DI LOCALI, SUPERFICI E ARREDI

2.4 - IN CHIRURGIA

Riporre le attrezzature elettromedicali utilizzate, (es. motore chirurgico, elettrobisturi, apparecchio per piezosurgery), provvedendo alla manutenzione dei dispositivi secondo le istruzioni del fabbricante riportate negli ordini di servizio.

2.3 - IN CONSERVATIVA, ENDODONZIA, PROTESI E ORTODONZIA

Riporre le attrezzature elettromedicali utilizzate (es. lampada polimerizzatrice, localizzatore dell'apice e motore endodontico, sistemi di chiusura endodontica) e provvedere alla disinfezione delle impronte da inviare al laboratorio tenendo nota dei materiali utilizzati, eventualmente da riordinare.

2.2 - DOPO IGIENE E PREVENZIONE

Disconnettere dall'alimentazione, se necessario, l'ablatore ad ultrasuoni e gli eventuali altri dispositivi elettromedicali utilizzati. Eliminare le guaine monouso utilizzate, sanificare e provvedere alla protezione delle apparecchiature con nuovi materiali monouso riponendo gli ausili didattici utilizzati negli appositi spazi.

2.1 - DOPO OGNI PRESTAZIONE

Riordinare il riunito, togliendo gli strumenti e rimuovendo i dispositivi monouso utilizzati e i taglienti/ pungenti che andranno smaltiti seguendo le procedure di gestione dei rifiuti urbani/speciali previste dalla normativa vigente. Provvedere alla sanificazione delle superfici e del riunito (es. lampada, lavandino o bacinella, cordoni) utilizzando appositi prodotti e al lavaggio dei circuiti di aspirazione previo smontaggio delle cannule e loro immersione in appositi liquidi decontaminanti o loro sostituzione con idoneo materiale monouso.

3 - STERILIZZAZIONE DELLO STRUMENTARIO

3.1 - PULIZIA, DISINFEZIONE E STERILIZZAZIONE DELLO STRUMENTARIO

Implementare le Raccomandazioni Regionali per la Prevenzione delle infezioni crociate in Odontoiatria:

- Dopo aver verificato lo stato d'uso, pulire gli strumenti rimuovendo i residui con le apposite spazzole, indossando guanti protettivi ad alto spessore e prestando attenzione a non danneggiare gli strumenti durante la manipolazione
- Disinfettare lo strumentario con apposite salviette imbevute di soluzione
- Oliare i manipoli e gli strumenti con connessione (ad es forbici, pinze, portaaghi) eliminando l'eventuale eccesso di lubrificante
- Distinguere tra materiali/strumenti non autoclavabili e materiali/strumenti trattabili in autoclave
- Nel primo caso utilizzare procedure di sterilizzazione a freddo con soluzioni varie (es. acido peracetico) rispettando in maniera rigorosa le procedure e i tempi indicati dal fabbricante del prodotto disinfettante
- Nel secondo caso dopo lavaggio in vasca ad ultrasuoni e/o termodisinfettore, procedere alla decontaminazione e all'asciugatura dello strumentario per poi passare alla predisposizione dei tray, all'imbustamento in pacchetti di carta pellicola su cui viene posta la data di sterilizzazione e con all'interno la striscia multiparametro di cui verificare il corretto viraggio al termine del ciclo di sterilizzazione in autoclave
- Provvedere infine alla conservazione corretta del materiale sterilizzato, alla registrazione dei cicli di sterilizzazione ed al controllo della scadenza della validità della sterilizzazione.

4 - GESTIONE DEI RIFIUTI

4.3 - GESTIONE DOCUMENTAZIONE RIFIUTI INFETTI E TOSSICO NOCIVI

Gestire la documentazione dello smaltimento dei rifiuti infetti e tossico nocivi, emettendo i relativi documenti di trasporto (D.D.T.) e controllando la congruenza del processo con quanto previsto dal contratto in essere con la ditta incaricata dello smaltimento.

4.2 - RIFIUTI SPECIALI

Smaltire i rifiuti contaminati e strumenti acuminati e/o taglienti (es. aghi, bisturi, ecc.) in appositi contenitori a norma CE, tenendoli in sicurezza attraverso il rispetto di procedure e protocolli stabiliti dalla normativa vigente in base ai livelli di pericolosità.

4.1 - RIFIUTI URBANI

Smaltire negli appositi contenitori dei rifiuti tutto il materiale monouso non contaminato impiegato durante gli interventi, gestendo i rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-EIS-03 ASSISTENZA ALL'ODONTOIATRA EQF-4	Versione 1 19/04/2019
	Assistere l'Odontoiatra nelle prestazioni cliniche, predisponendo i materiali necessari, mantenendo pulito e visibile il campo operatorio, riconoscendo e passando gli strumenti richiesti. Sostenere il paziente durante le prestazioni e, in caso di emergenze, coadiuvare l'Odontoiatra anche in manovre di primo soccorso e nell'organizzazione dei soccorsi.	Format_4D_1x

1 - VISIBILITÀ E PULIZIA DEL CAMPO OPERATORIO

1.4 - IN CHIRURGIA E IMPLANTOLOGIA

Assicurare l'operatività dell'Odontoiatra attraverso il controllo dei movimenti della lingua, sorvegliando l'apertura della bocca e consentendo il rispetto delle strutture anatomiche attraverso la corretta divaricazione dei lembi, nonché la pronta aspirazione del gemizio sanguigno e di altri liquidi. Operare secondo le istruzioni dell'Odontoiatra coordinandosi con gli altri operatori (es. seconda assistente). Osservare a intervalli regolari il volto del paziente e segnalare situazioni anomale o potenzialmente degne di attenzione.

1.3 - IN PROTESI

Gestire più aspiratori in contemporanea, unitamente allo specchietto o divaricatore. Durante il rilievo delle impronte, prestare particolare attenzione ai materiali debordanti dai cucchiai portaimpronta e provvedere alla loro rimozione dal cavo orale del paziente seguendo le indicazioni dell'Odontoiatra.

1.2 - IN ENDODONZIA E CONSERVATIVA

Seguendo le indicazioni dell'odontoiatra, eseguire la corretta preparazione della diga di gomma e collaborare al suo posizionamento. Utilizzare l'aspiratore per mantenere il campo operatorio asciutto e pulito.

1.1 - IN TUTTE LE DISCIPLINE

Utilizzare divaricatore e specchietto per assicurare all'odontoiatra la piena operatività nel campo operatorio, provvedendo all'aspirazione del gemizio sanguigno e di altri liquidi. Garantire il giusto orientamento della lampada operatoria adattandolo di volta in volta al lavoro dell'odontoiatra.

2 – PASSAGGIO DEGLI STRUMENTI

2.3 - PASSAGGIO DEGLI STRUMENTI

Passare all'Odontoiatra gli strumenti necessari per l'esecuzione della prestazione (es. scollatori, manipoli, pinze chirurgiche, osteotomi, compattatori) riconoscendo e rispettando le sequenze operative e le loro tempistiche.

2.2 - IN ENDODONZIA E CONSERVATIVA

Individuare gli strumenti necessari per ciascun intervento endodontico, distinguendoli per colore e predisponendoli nelle opportune misure. Associare a ciascuno strumento la specifica sequenza operativa, controllandone l'integrità durante tutta la prestazione. Passare all'operatore la diga di gomma opportunamente preparata, i materiali da restauro, i liquidi irriganti, i materiali vari e la lampada polimerizzatrice.

2.1 - PREPARAZIONE E CONTROLLO DEGLI STRUMENTI

Identificare gli strumenti necessari per ogni prestazione e controllare che siano pronti all'uso.

3 - PREPARAZIONE E UTILIZZO DI MACCHINARI E MATERIALI

3.3 - PREPARAZIONE E MISCELAZIONE DI PASTE DA IMPRONTA E CEMENTI

Preparare i porta impronte individuati dall'odontoiatra applicando, se richiesto, l'adesivo appropriato al materiale che sarà utilizzato nell'impronta. Preparare e miscelare paste da impronta e cementi, sia manualmente che con l'uso di miscelatori automatici. Utilizzare il timer per verifica dei tempi di presa del materiale.

3.2 - PREPARAZIONE ALLA RADIOGRAFIA

Preparare pazienti, strumenti e materiali per l'effettuazione delle radiografie odontoiatriche in condizioni di sicurezza, sia per gli operatori che per gli utenti.
Sviluppare la rx chimica (se ancora utilizzata) o effettuare la scansione del film digitale adottando le precauzioni necessarie per evitare la contaminazione dello scanner e provvedendo alla corretta eliminazione degli involucri monouso.

3.1 - PREPARAZIONE DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE

Rispettando i protocolli operativi e le indicazioni dell'Odontoiatra collaborare nell'utilizzo delle principali attrezzature quali il motore endodontico, la lampada polimerizzatrice quando richiesta (es. nel trattamento delle carie in conservativa, con i brackets in ortodonzia o nella cementazione di protesi), il Misuratore elettronico d'apice, i sistemi di chiusura endodontica, il motore chirurgico.

4 - GESTIONE EMERGENZE

4.3 - COADIUVARE L'ODONTOIATRA NELLA GESTIONE DI ARRESTI CARDIO-CIRCOLATORI

Collaborare con l'Odontoiatra nella gestione di gravi complicanze come l'arresto cardio-circolatorio del paziente, intervenendo opportunamente, chiamando se necessario il 112, rendendo disponibile il defibrillatore, identificando e rendendo disponibili i farmaci eventualmente necessari, partecipando così al protocollo predisposto dall'Odontoiatra e alternandosi con lui nelle manovre di rianimazione cardiopolmonare in attesa della risoluzione dell'emergenza o dell'intervento dell'ambulanza.

4.2 - COADIUVARE L'ODONTOIATRA NELLA GESTIONE DI EMORRAGIE

Collaborare con l'Odontoiatra nella gestione di complicanze operative causate da emorragie, riconoscendo le procedure e lo strumentario necessari per la gestione di questi casi.

4.1 - COADIUVARE L'ODONTOIATRA NELLA GESTIONE DI ANSIA GRAVE E SITUAZIONI DI PANICO

Collaborare con l'Odontoiatra nell'assistere il paziente ansioso o preso dal panico, tranquillizzandolo e aiutandolo nella gestione dell'emotività.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-EIS-04 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E AMMINISTRATIVO-CONTABILE EQF-4	Versione 1 19/04/2019
	Tenuto conto di regolamenti e modalità operative aziendali, gestire gli appuntamenti, la corrispondenza, la documentazione amministrativo contabile e clinica dello studio odontoiatrico e le operazioni di incasso applicando tecniche di archiviazione, registrazione e aggiornamento dei documenti e utilizzando strumenti informatici e telematici.	Format_4D

1 - GESTIONE APPUNTAMENTI E DOCUMENTAZIONE CLINICA

1.3 - COMPILAZIONE DELLE CARTELLE CLINICHE

Tenuto conto dei modelli e delle prassi in uso nello studio odontoiatrico, predisporre e aggiornare le cartelle cliniche nel rispetto della normativa anche sulla privacy e sulla sicurezza informatica.

1.2 - OTTIMIZZAZIONE DEL PLANNING DEGLI APPUNTAMENTI

Gestire il planning degli appuntamenti, compresa la gestione dei richiami e dei controlli periodici, ottimizzando i tempi sulla base della disponibilità dei pazienti, dei colleghi e collaboratori dell'equipe medica e provvedendo agli eventuali aggiornamenti in caso imprevisti (es. ritardi, anticipi, urgenze, variazioni nella disponibilità dell'equipe medica).

1.1 - DEFINIZIONE APPUNTAMENTO

Sulla base delle specifiche dell'intervento e delle indicazioni dell'odontoiatra, gestire l'agenda degli appuntamenti con le persone assistite anche facendo uso di più media e strumenti informatici.

2 – GESTIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

2.3 - GESTIONE DEL MAGAZZINO

Collaborare alla gestione del magazzino controllando la corrispondenza tra giacenze fisiche e dati contabili, verificando eventuali difformità ed analizzando la rotazione delle scorte e le giacenze minime alla luce degli interventi programmati. Controllare scrupolosamente le scadenze dei materiali, dei dispositivi medico chirurgici e dei farmaci presenti in studio.

2.2 - GESTIONE DEGLI ORDINI E RELATIVA DOCUMENTAZIONE

Gestire ordini e il materiale in entrata e in uscita dal magazzino, emettendo i documenti di trasporto (D.D.T.) quando richiesto ed effettuando eventuali resi in caso di non conformità.

2.1 - GESTIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE

Registrare in contabilità fatture e note ricevute o emesse, eventualmente attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare nelle operazioni di cassa l'incasso dei documenti emessi sollecitando eventualmente il pagamento, o controllare l'avvenuto pagamento dei fornitori e registrarli in contabilità.

3 - GESTIONE PAGAMENTI

3.2 - PAGAMENTO

Gestire (ricevere o effettuare) il pagamento in contanti o con altre forme (es. carte elettroniche, assegni bancari, bonifici, finanziamenti) utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente.

3.1 - PRESENTAZIONE PARCELLA

Sulla base delle prestazioni eseguite e del piano di pagamento concordato con il paziente, compilare il relativo documento fiscale, anche tenendo conto di eventuali scontistiche concordate.

4 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE CLINICA, CONTABILE E CORRISPONDENZA

4.4 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Archiviare la documentazione clinica ricevuta/emessa in formato digitale (es. cartella clinica, documentazione radiografica, moduli compilati), seguendo la normativa vigente e le disposizioni aziendali.

4.3 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Archiviare la documentazione clinica ricevuta/emessa (es. cartella clinica, documentazione radiografica, moduli compilati), provvedendo, se opportuno, alla relativa scansione secondo le disposizioni aziendali e rispettando la normativa sulla privacy e sulla sicurezza dei dati.

4.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare la corrispondenza e i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, seguendo la normativa vigente e le disposizioni dell'odontoiatra/aziendali.

4.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DELLA CORRISPONDENZA E DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare la corrispondenza e i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, eseguendone la loro scansione se opportuno, secondo le disposizioni dell'odontoiatra/aziendali.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI ALLA PERSONA

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-BEN-01
ACCONCIATORE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.4.3.1.0 Acconciatori

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

96.02.01 Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE DEL BENESSERE

Erogazione di trattamenti di acconciatura

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ACCONCIATORE opera in saloni rivolti a clientela maschile e femminile e si occupa della cura estetica dei capelli e del cuoio capelluto. Esegue principalmente shampoo, trattamenti coloranti e decoloranti, messe in piega e acconciature raccolte, tagli e permanenti. Ha cura delle attrezzature con cui opera e ne assicura igiene ed efficienza. Svolge attività amministrativa-contabile per l'emissione della documentazione fiscale prevista per legge e controlla la quantità dei prodotti a magazzino determinandone il fabbisogno.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Parziale
QPR-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	3	Completo
QPR-BEN-08	ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI	3	Parziale
QPR-BEN-09	ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI	3	Parziale
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Parziale
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Parziale
QPR-BEN-02	GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO		
Codice: **QPR-BEN-24**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro • Principali terminologie tecniche nel settore benessere • Processi, cicli di lavoro e ruoli nel settore del benessere • Tipologie e funzionamento delle principali attrezzature, macchinari e strumenti di settore • Normativa di riferimento per la predisposizione igienica di locali e strumentazione • Normativa di riferimento per la gestione dei rifiuti • Procedure e tecniche di pulizia e sanificazione e predisposizione degli strumenti secondo le procedure in suo nel settore • Tecniche di gestione del magazzino • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Approntare la postazione di lavoro • Applicare procedure e tecniche per la predisposizione igienica di locali e attrezzature utilizzate rispettando le normative di settore • Utilizzare procedure e metodiche per la conservazione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di rotazione delle scorte del magazzino • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI		
Codice: **QPR-BEN-07**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati e osservando le norme di igiene, sicurezza e salvaguardia ambientale.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche di detersione, risciacqui e applicazione trattamenti • Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti, ristrutturanti, scrub e lozioni • Tecniche di massaggio del cuoio capelluto (detersione, decontraente, detossinante, di drenaggio, relax, ...) • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Applicare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti o per trattamenti ristrutturanti ed effettuare il risciacquo • Effettuare i diversi massaggi al cuoio capelluto • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI

Codice: **QPR-BEN-08** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia e dermatologia • Struttura anatomica del capello e della cute • Principi dei prodotti utilizzati (arriccianti, stiranti, coloranti, decoloranti, decapaggio, ripigmentazione e pre-pigmentazione, ...) • Tecniche e sequenze operative di applicazione dei prodotti cosmetici utilizzati • Concetti di ondulazione permanente e stiratura • Concetti di colorimetria • Tempi di posa • Tipologie di incompatibilità tra preparati trattanti e condizioni fisiche del cliente (allergie, escoriazioni, ...) • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Preparare l'occorrente per realizzare il servizio di permanente (tipologie e dimensioni dei rulli, preparati cosmetici, dosi, tempi di posa, ...) • Avvalersi delle differenti tecniche per realizzare la piega permanete o la stiratura • Preparare l'occorrente per i servizi di colorazione o schiaritura • Avvalersi delle differenti tecniche di applicazione del colore, di schiaritura e decapaggio • Verificare eventuali allergie ai composti chimici dei preparati utilizzati • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI

Codice: **QPR-BEN-09** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire la messa in piega dei capelli sviluppando la forma finale attraverso l'utilizzo di prodotti e strumenti selezionati e osservando le norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Principi fondamentali di cosmetologia dei prodotti di styling e finishing • Struttura del capello (rispetto a densità, qualità, texture/consistenza e direzione di crescita) • Tipologie di prodotti utilizzati per la messa in piega (ondulanti, di sostegno, fissativi, ...) • Strumenti utilizzati per la messa in piega (ferri, piastre, bigodini, ...) e per l'asciugatura (phon, diffusori, caschi per l'asciugatura, ...) • Tecniche e sequenze operative di piega e applicazione dei prodotti di styling e finishing • Fattori che influenzano il risultato del volume e della sofficità nella piega • Procedure e tecniche di monitoraggio e valutazione del funzionamento di attrezzature, strumenti e utensili utilizzati nella messa in piega • Tecniche di manutenzione ordinaria delle attrezzature e apparecchiature utilizzate • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Distribuire i capelli nelle direzioni adeguate al tipo di piega • Applicare tecniche di piega e prodotti di rifinitura per ottenere il risultato cercato • Utilizzare gli strumenti di messa in piega in maniera corretta per effettuare le varie lavorazioni (cotonatura, ricci, stiratura, frisè, ...) impostando l`angolatura e il grado di tensione dei capelli in base al risultato cercato • Utilizzare gli strumenti per l'asciugatura in maniera corretta rispetto al tipo di lavorazione da effettuare • Effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti, utensili e attrezzature utilizzate • Effettuare le operazioni finali di rifinitura della messa in piega • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI

Codice: **QPR-BEN-10** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, realizzare una acconciatura tecnica (raccolta, con intrecci, con applicazioni di materiale/oggetti, con posticci, ...) nel rispetto delle misure di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Principi fondamentali di cosmetologia dei prodotti di styling e finishing • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche varie di acconciatura (sostegno, intreccio, impostazione e realizzazione della coda, raccolto, ...) • Tecniche di applicazione di materiali decorativi, extension e posticci • Tecniche di distribuzione, di sostegno e di variazione della forma • Tipologia dei prodotti utilizzati per la finitura (lacca spray, lacca ecologica, gel, cere) • Tecniche di lavorazione per creazioni artistiche dell'acconciatura • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Analizzare le caratteristiche e la struttura dei capelli da raccogliere • Scegliere i prodotti/ausili di sostegno adeguati al tipo di capello e di raccolto/intreccio • Realizzare l'acconciatura utilizzando tecniche e strumenti • Applicare eventuali elementi decorativi • Rifinire l'acconciatura intervenendo con correzioni e/o variazioni in caso di errori • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

TAGLIO DEI CAPELLI

Codice: **QPR-BEN-11** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), rispettando le misure di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Tecniche di associazione dei tagli base (maschile e femminile) e delle sequenze operative • Tecniche di sfoltitura a rasoio e forbici e sequenze operative • Le linee di taglio • Tipologie di strumenti adottati • Tecniche e sequenze operative di finitura (frange, basette, sgarbi) • Principi di hair style e tendenze moda nell'esecuzione del taglio • Procedure e tecniche di monitoraggio e valutazione del funzionamento di attrezzature, strumenti e utensili utilizzati nella messa in piega • Tecniche di manutenzione ordinaria delle attrezzature e apparecchiature utilizzate • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Mettere in relazione il tipo di taglio con la struttura del capello e il volume da realizzare • Eseguire le suddivisioni e separazioni dei capelli necessarie per il tipo di taglio • Applicare le tecniche di taglio concordate anche in forma associate tra loro (in forma piena a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola, ...) • Utilizzare in maniera corretta gli strumenti per il taglio dei capelli (forbici, macchinetta, rasoio, forbici per sfoltire, ...) • Effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti, utensili e attrezzature utilizzate • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA		
Codice: **QPR-BEN-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Partendo dalla mission del salone, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione del salone e alla formulazione di linee di miglioramento.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione del settore acconciatura (azienda, lavoro, associazioni) • Tecniche di time management • Normativa di settore • Sistema qualità/sicurezza e principali modelli • Criteri e procedure per la gestione delle risorse umane del salone • Strumenti e modalità di pagamento • Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione • Elementi generali di contrattualistica • Adempimenti contabili e fiscali tipici del salone di acconciatura • Tecniche di promozione e di vendita • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare metodiche per la gestione del planning • Applicare criteri di assegnazione di compiti, sequenze e tempi di svolgimento attività • Individuare anomalie segnalando non conformità • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo • Applicare procedure e tecniche per espletare gli adempimenti contabili e fiscali giornalieri • Applicare modalità di promozione e vendita dell'attività professionale e di prodotti di settore • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ACCONCIATORE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Parziale	
QPR-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	3	Completo	
QPR-BEN-08	ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI	3	Parziale	
QPR-BEN-09	ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI	3	Parziale	
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Parziale	
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Parziale	
QPR-BEN-02	GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-24 PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.	Format_4D

1 - POSTAZIONE DI LAVORO

1.1 - POSTAZIONE

Provvedere alla preparazione e al riordino delle postazioni e degli ambienti di lavoro (es. biancheria, set materiali e strumenti da utilizzare), predisponendo l'occorrente per il servizio da eseguire, seguendo le normative e i protocolli definiti dall'az

2 – PULIZIA E STERILIZZAZIONE

2.3 - STERILIZZAZIONE

Sterilizzare gli attrezzi con autoclave per eliminare microrganismi viventi e limitarne la ricomparsa nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.2 - DISINFEZIONE

Disinfettare strumenti e attrezzature per eliminare buona parte degli agenti patogeni, nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.1 - SANIFICAZIONE

Detergere e igienizzare superfici e strumenti di lavoro rimuovendo sporco e residui biologici attraverso specifiche attrezzature, movimenti manuali o l'impiego di prodotti chimici pronti all'uso secondo quanto previsto dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

3 - GESTIONE PRODOTTI

3.3 - CONTROLLO PRODOTTI

Applicare logiche di rotazione delle scorte tenuto conto delle scadenze e dello stato di conservazione dei prodotti e verificare che i prodotti siano corredati di schede di sicurezza.

3.2 - STOCCAGGIO IN MAGAZZINO

Verificare la conformità della merce in entrata ed uscita rispetto alla documentazione di trasporto e disporre i prodotti e le attrezzature negli appositi spazi e locali, evitando rischi di ribaltamento, rottura o alterazione.

3.1 - DISPOSIZIONE PRODOTTI

Disporre i prodotti (cosmetici, di consumo e biancheria di servizio) negli appositi spazi, rispettando quantitativi e modalità espositive previste dalle consuetudini e protocolli in uso.

4 - GESTIONE RIFIUTI

4.3 - REGISTRO

Gestione del registro e dello smaltimento dei rifiuti speciali.

4.2 - RIFIUTI SPECIALI

Trattare in sicurezza rifiuti speciali (es. presidi monouso), secondo la classificazione europea e le procedure previste, tenuto conto del livello di pericolosità.

4.1 - RIFIUTI URBANI

Trattare in sicurezza rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati e osservando le norme di igiene, sicurezza e salvaguardia ambientale.			Format_4D

1 - LAVAGGIO AL LAVATESTA

1.3 - LAVAGGIO CON SHAMPOO SPECIFICO

Effettuare un lavaggio dopo aver verificato le condizioni e le anomalie della cute e del capello ed aver scelto i prodotti adatti.

1.2 - LAVAGGIO CON RISTRUTTURANTE

Effettuare un lavaggio su capelli lunghi, annodati e destrutturati e applicazione di un trattamento specifico (es. condizionante, ricostruzione, rigenerante).

1.1 - LAVAGGIO BASE CON SHAMPOO

Effettuare un lavaggio su persona con cute normale e capelli medio-corti e applicazione di un trattamento.

2 – TRATTAMENTI IN POLTRONA

2.4 - TRATTAMENTO DI RICOSTRUZIONE

Eseguire in poltrona trattamenti di ricostruzione del capello mediante l'applicazione di prodotti per capelli fortemente sensibilizzati o daneggiati.

2.3 - TRATTAMENTO CON SCRUB

Effettuare in poltrona uno scrub per togliere i residui cutanei (es. forfora, seborrea).

2.2 - TRATTAMENTO CON LOZIONI SPRAY

Eseguire in poltrona l'applicazione di una lozione (spray o in fiala).

2.1 - TRATTAMENTI CON CREME

Eseguire in poltrona l'applicazione di una crema tramite l'ausilio di un pennello.

3 - MASSAGGIO DI CUTE E CAPELLI

3.3 - MASSAGGIO SPECIFICI

Eseguire un massaggio specifico da attivare nella risoluzione di anomalie (es. detossinante, decontraente, drenaggio).

3.2 - MASSAGGIO RILASSANTE

Effettuare un massaggio relax per distribuire il prodotto e facilitare l'assorbimento (es. con 8 movimenti).

3.1 - MASSAGGIO DI DETERSIONE E RELAX

Effettuare un massaggio base rilassante (es. con 4 movimenti).

4 - TRATTAMENTI PER COLATA

4.1 - TRATTAMENTO PER COLATA

Effettuare un trattamento di cura e rigenerazione dei capelli secondo la tecnica della colata.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-BEN-08 - ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI

Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza.

Versione 3
15/01/2020
Format_5D_23x

1 - COLORAZIONI DIRETTE

1.2 - COLORAZIONE SEMIPERMANENTE

Eseguire una colorazione diretta semipermanente (bagno di colore) su capello naturale/trattato, privo di capelli bianchi, rispettando oltre alla tendenza anche l'altezza di tono.

1.1 - COLORAZIONE TEMPORANEA

Eseguire un servizio di colorazione diretta temporanea (lozioni, mousse, maschere) su una cliente che presenta capelli naturali/trattati rispettando la tendenza di riflesso.

2 – COLORAZIONI AD OSSIDAZIONE

2.5 - COPERTURA FONDO MISTO

Eseguire un servizio di ripigmentazione su capelli sfruttati e/o precedentemen-te trattati (meches, decapaggio, ...) per ottenere un fondo omogeneo a cui fa seguito una colorazione ad ossidazione.

2.4 - DECOLORAZIONE/DECAPAGGIO

Eseguire la schiaritura su capello naturale (decolorazione) o trattato (decapaggio) su lunghezze e punte, per ottenere un colore uniforme più chiaro a cui fa seguito una colorazione ad ossidazione.

2.3 - CAPELLI BIANCHI

Eseguire un servizio di colorazione sulla ricrescita di capelli bianchi sia diffusi che localizzati (pre-pigmentazione), su base naturale o trattata.

2.2 - COPERTURA/SCHIARITURA

Eseguire un servizio di copertura o schiaritura (superschiarente), su base, lunghezze e punte di capelli naturati, utilizzando miscele con volumi diversi per cambiare altezza di tono e tendenza.

2.1 - TONO SU TONO

Eseguire una colorazione ad ossidazione a bassi volumi, su cliente con capello naturale o trattato, con minima presenza di capelli bianchi (mascheratura), utilizzando un trattamento preliminare antimacchia e dosando la miscela.

3 - MECHES E COLPI DI SOLE

3.5 - TECNICHE AVANZATE

Eseguire dei punti luce con diverse tecniche (shatush, flamboyage, balayage, ...) su capelli medio/lunghi naturali o trattati per esaltare taglio o texture finale.

3.4 - RIPRESA MECHES O COLPI DI SOLE

Eseguire la ripresa di meches o colpi di sole sulla ricrescita delle ciocche precedentemente trattate (in base), ponendo attenzione a non ripassare lunghezze e punte.

3.3 - TECNICA BICOLORE

Eseguire un servizio di meches e colpi di sole utilizzando due o più colori su base naturale/trattata, con tecnica classica o tecnica a vela (orizzontale o verticale) utilizzando stagnola, velina o spatola.

3.2 - TONALIZZAZIONE

Eseguire un servizio di meches su capello trattato (corto/medio/lungo), con tecnica classica e successiva applicazione di un trattamento di tonalizzazione.

3.1 - TECNICA CLASSICA

Eseguire un servizio di meches e/o colpi di sole su capello medio/lungo (stagnola/veline) con metodo classico (zig-zag) o su capello corto (cuffia) su capelli naturali/trattati con prodotto di decolorazione o colore ad ossidazione.

4 - PERMANENTE

4.3 - CAPELLI FORTEMENTE SENSIBILIZZATI

Eseguire un servizio di piega permanente su capello fine corto/medio fortemente sensibilizzato, con preventiva applicazione del prodotto di protezione specifico.

4.2 - AVVOLGIMENTO DIREZIONALE A MATTONE

Eseguire un servizio di piega permanente (blanda, mossa o riccia) su capello trattato corto/medio/lungo con avvolgimento a mattone, rispettando la texture finale.

4.1 - AVVOLGIMENTO TRADIZIONALE

Eseguire un servizio di piega permanente (blanda, mossa o riccia) su capello naturale medio/lungo con avvolgimento tradizionale (binario) ponendo particolare attenzione all'applicazione del liquido e alla saturazione.

5 - STIRATURA

5.2 - CAPELLO AFRO

Eseguire un servizio di stiratura su capello molto crespo naturale o trattato, utilizzando prodotti specifici con eventuale ausilio di piastra specifica.

5.1 - CAPELLO RICCIO NATURALE

Eseguire un servizio di stiratura su capello riccio (eventualmente trattato) ponendo particolare attenzione all'applicazione del prodotto e alla saturazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-09	ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire la messa in piega dei capelli sviluppando la forma finale attraverso l'utilizzo di prodotti e strumenti selezionati e osservando le norme di igiene e sicurezza.			Format_3D

1 - PIEGA LISCIA

1.4 - PIEGA LISCIA CON ASSOCIAZIONE DI VOLUMI

Realizzazione di una piega liscia con l'associazione di volumi diversi rispetto a base, lunghezza e punte e in considerazione degli aspetti morfologici della cliente.

1.3 - PIEGA LISCIA MASSIMO VOLUME FINO A 135°

Realizzazione di una piega uniforme su base, lunghezze e punte con strumenti e tecniche già conosciuti, su capello di lunghezza corta/media/lunga con texture crespa e densità rada, utilizzando i prodotti di styling indicati.

1.2 - PIEGA LISCIA MEDIO VOLUME A 90°

Realizzazione di una piega uniforme su base, lunghezze e punte con phon e spazzola, su capello di lunghezza media/lunga (con texture e caratteristiche diverse) e su capello corto con phon e spazzola, o con ferro arricciante o con bigodino (montaggio mattone/binario) utilizzando i prodotti di styling indicati ed eventuale cotonatura.

1.1 - PIEGA LISCIA PIATTA INFERIORE A 45°

Realizzazione di una piega uniforme su base, lunghezze e punte con phon e spazzola, su capello di lunghezza media/lunga e con texture e carateristiche diverse (liscio/riccio, naturale/trattato) utilizzando i prodotti di styling indicati.

2 – PIEGA MOSSA

2.4 - PIEGA MOSSA IN VERTICALE

Realizzazione di una piega con proiezione alla base inferiore a 90° e lunghezze/punte in sofficità o volume, con strumenti diversi (phon, spazzola, piastra, ferri, ...) su capello di lunghezza medio/lungo e caratteristiche diverse (liscio/riccio, naturale/trattato, rado/crespo), utilizzando i prodotti di styling indicati ed eventuale cotonatura.

2.3 - PIEGA MOSSA IN ORIZZONTALE

Realizzazione di una piega con proiezione maggiore di 90° in volume uniforme, su capello di lunghezza medio/lungo e caratteristiche diverse, finitura con eventuali clip e utilizzando i prodotti di styling indicati.

2.2 - PIEGA MOSSA CON DIFFUSORE

Realizzazione di una piega con l'utilizzo del diffusore su capello riccio (naturale o permanentato) o su capello liscio (con l'utilizzo della tecnica pizzicata), utilizzando i prodotti di styling indicati.

2.1 - PIEGA MOSSA A BIGODINO

Realizzazione di un montaggio con rulli di diverso diametro, con tecnica binario/mattone e proiezione a 45°/90°/135°, su capello di lunghezze e densità diverse, utilizzando la cotonatura e i prodotti di styling indicati.

3 - PIEGHE COMPOSTE

3.3 - PIEGHE CON ASSOCIAZIONI DI VOLUMI E TECNICHE

Ideazione e realizzazione di una piega su capello di lunghezza media o lunga e con caratteristiche diverse (es. liscio/riccio/crespo, naturale/trattato), associando volumi e tecniche e utilizzando diversi prodotti di syling e strumenti (es. phon, spazzola, piasta, ferri) per caratterizzare il taglio e i tratti morfologici del volto.

3.2 - PIEGA IN SOFFICITA'

Realizzazione di una piega su capello medio/lungo in volume sulla parte interna (zona corona) e in sofficità sulla parte esterna (lunghezze e punte) utilizzando phon e spazzola o bigodino (montaggio a mattone in volume e sofficità), eventuale cotonatura e applicando i prodotti di styling indicati.

3.1 - PIEGA A FRISE'

Realizzazione di una piega con l'utilizzo di piastra frisé su capello precedentemente phonato liscio (in volume o piatto) e applicando i prodotti di styling indicati.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, realizzare una acconciatura tecnica (raccolta, con intrecci, con applicazioni di materiale/oggetti, con posticci, ...) nel rispetto delle misure di igiene e sicurezza.			Format_4D

1 - ACCONCIATURA A CODA

1.2 - CODA PER EVENTI

Elaborazione di una coda costestualizzata ad eventi diversi utilizzando diverse tecniche (es. separazioni, cotonatura), strumenti (es. piastre liscie, friseè, ferri) e inserti di abbellimento (es. nastri, perline).

1.1 - CHIGNON

Realizzazione di uno chignon (es. alto, basso, laterale, asimmetrico) anche con eventuale posticcio (crespo), sia per evento (es. danza) che per supporto ad una acconciatura, su qualsiasi tipo di capello sia su taglio pari che scalato.

2 – INTRECCI

2.4 - INTRECCI ARTISTICI

Elaborazione artistica di intrecci, contestualizzata ad eventi diversi e utilizzando varie tecniche, realizzata su parti della capigliatura con l'ausilio di eventuali posticci.

2.3 - EFFETTI INTRECCIATI

Realizzazione di effetti intrecciati (es. treccia a cuore, a esse, a 4 ciocche, a spina di pesce) su capello sciolto e con eventuali inserimenti di posticci e inserti di abbellimento (es. nastro, perline).

2.2 - TRECCIA ASIMMETRICA

Realizzazione di una treccia asimmetrica classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato con varianze di volume.

2.1 - TRECCIA CENTRALE

Realizzazione di una treccia centrale classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato.

3 - RACCOLTI

3.4 - ACCONCIATURA PER EVENTI (SFILATA)

Realizzazione di un raccolto per un evento (es. sfilata) basato su volumi e altezze anche estreme con l'aiuto di extension, posticci, elementi di supporto (es. filo di ferro, impalcature con crespi) e rifiniture con elementi decorativi di materiali vari.

3.3 - ACCONCIATURA ELEGANTE (DA SERA O PER SPOSA)

Realizzazione di un raccolto o semiraccolto elegante (es. da sera, da sposa) utilizzando ulteriori tecniche (es. cotonatura), prodotti specifici (es. lucidanti, brillantini) e accessori vari (es. posticci e elementi decorativi) curando in dettaglio la rifinitura.

3.2 - ACCONCIATURA DA GIORNO

Effettuazione di un raccolto o semiraccolto, utilizzando strumenti (es. ferri, piastre) e tecniche (es. pieghe, intrecci) di diverso tipo.

3.1 - TECNICA BASE

Effettuazione di alcune o tutte le sei suddivisioni e eventuali separazioni, utilizzando forcine invisibili, necessarie per la costruzione di un raccolto (es. a banana).

4 - TOUPE' ED EXTENSION

4.3 - EXTENSION PER INFOLTIRE

Modificare la chioma esistente per infoltire i capelli, mediante l'applicazione di ciocche (naturali o sintetiche) tramite la tecnica della cheratina.

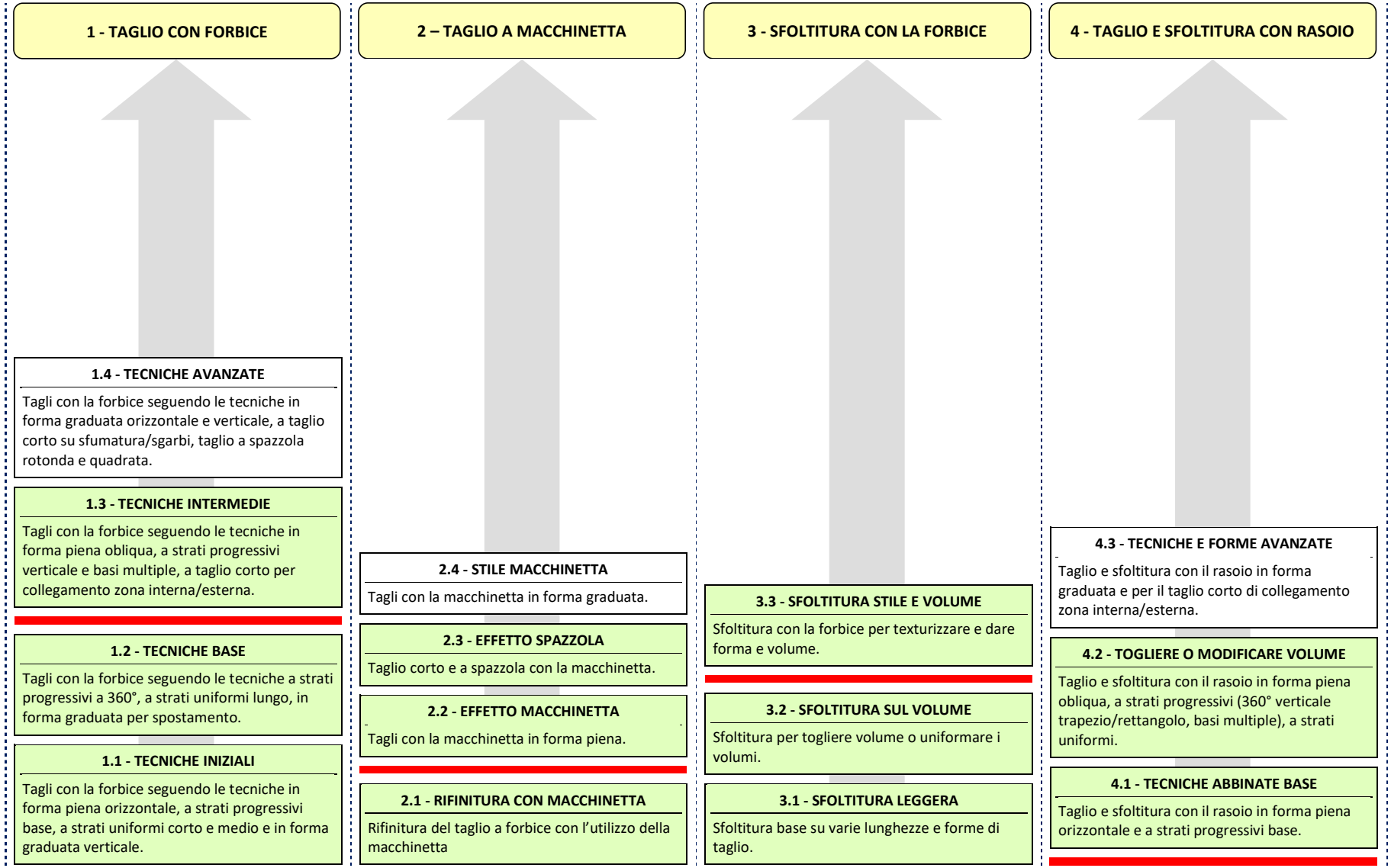
4.2 - EXTENSION PER ALLUNGARE

Modificare la chioma esistente mediante l'applicazione in una zona specifica di inserzioni di ciocche di capelli (naturali o sintetici) mediante tecniche diverse (es. cheratina, con clip, a nodo) per ottenere lunghezze diverse.

4.1 - APPLICAZIONE DI TOUPE'

Modificare la chioma esistente mediante l'applicazione di toupé previo trattamento specifico (detersione e/o servizi tecnici) in base alla tipologia del toupé (naturale o sintetico) e applicazione/fissaggio tramite appositi adesivi.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), rispettando le misure di igiene e sicurezza.			Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-02 GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Partendo dalla mission del salone, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione del salone e alla formulazione di linee di miglioramento.	Format_4D

1 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO E RU (RISORSE UMANE)

1.2 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO

Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche.

1.1 - ACCOGLIENZA E CONGEDO

Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente nel salone di acconciatura.

2 – GESTIONE APPUNTAMENTI

2.2 - OTTIMIZZAZIONE PLANNING

Ottimizzare tempi, costi e risorse umane al fine di garantire la redditività del planning.

2.1 - DEFINIZIONE APPUNTAMENTO

Stabilire con il cliente le specifiche del servizio (es. data, ora, tipo di servizio, eventuale check-up), assegnandolo al collaboratore interno (es. parrucchiere, sciampista, barbiere) e utilizzando più mezzi comunicativi (es. telefono, mail, social network, in presenza).

3 - GESTIONE PAGAMENTI

3.2 - PAGAMENTO

Ricevere il pagamento in contanti o con altre forme (es. carte elettroniche, assegni bancari, bonifici, finanziamenti) utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente.

3.1 - PRESENTAZIONE CONTO

Sulla base del servizio effettuato (es. servizio di acconciatura, prestazione d'opera, vendita del prodotto specifico per il mantenimento) emettere il documento fiscale (es. fattura, scontrino, ricevuta) anche tenendo conto di eventuali scontistiche.

4 - VENDITA PRODOTTI

4.3 - FIDELIZZAZIONE

Fidelizzare il cliente attraverso più modalità (es. promozioni, scontistiche, omaggi fedeltà).

4.2 - PROPOSTA DI VENDITA

Vendere i prodotti specifici per la cura domiciliare, specificando costi, scadenze e modalità di utilizzo.

4.1 - ILLUSTRAZIONE SCHEDA TECNICA

Informare il cliente rispetto ai prodotti utilizzati nei trattamenti effettuati (es. schede tecniche), sulla base delle sue necessità/bisogni fornendo chiarimenti e ulteriori consigli.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-BEN-02

TECNICO DELL'ACCONCIATURA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.4.3.1.0 Acconciatori

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

96.02.01 Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO DELL'ACCONCIATURA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELL'ACCONCIATURA interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di acconciatura attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'analisi e al trattamento del capello e del cuoio capelluto, con competenze relative all'analisi e trattamento cosmetologico/ tricologico del capello e del cuoio capelluto, al taglio e acconciatura ed al funzionamento/ gestione dell'esercizio.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:

• Acconciatore

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-BEN-02	GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA	4	Completo
QPR-BEN-05	PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	4	Completo
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Parziale
QPR-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	3	Esteso
QPR-BEN-08	ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI	3	Parziale
QPR-BEN-09	ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI	3	Esteso
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Completo
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Parziale
QPR-BEN-12	PROGETTAZIONE, RASATURA E TAGLIO DELLA BARBA	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA		
Codice: **QPR-BEN-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Partendo dalla mission del salone, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione del salone e alla formulazione di linee di miglioramento.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione del settore acconciatura (azienda, lavoro, associazioni) • Tecniche di time management • Normativa di settore • Sistema qualità/sicurezza e principali modelli • Criteri e procedure per la gestione delle risorse umane del salone • Strumenti e modalità di pagamento • Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione • Elementi generali di contrattualistica • Adempimenti contabili e fiscali tipici del salone di acconciatura • Tecniche di promozione e di vendita • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare metodiche per la gestione del planning • Applicare criteri di assegnazione di compiti, sequenze e tempi di svolgimento attività • Individuare anomalie segnalando non conformità • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo • Applicare procedure e tecniche per espletare gli adempimenti contabili e fiscali giornalieri • Applicare modalità di promozione e vendita dell'attività professionale e di prodotti di settore • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE		
Codice: **QPR-BEN-05**	Livello: **EQF-4**	Versione 3 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente, delle sue caratteristiche somatiche e proporzioni del corpo, dell'analisi dello stato del capello e del cuoio capelluto, programmare un servizio di acconciatura personalizzato.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di counselling e di intervista • Principi normativi in tema di privacy • Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica • Principali inestetismi del capello e della cute • Principi fondamentali di tricologia • Metodi di trattamento degli inestetismi • Tecniche di monitoraggio e controllo • Tipologia, composizione e modalità funzionali di applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici • Fondamenti della colorimetria applicata • Tecniche di scelta dei servizi tecnici, di taglio e di acconciatura in base ad eventi importanti • Principi di hair style e tendenze moda • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente • Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento • Applicare tecniche e modalità di consulenza per creare uno stile personalizzato • Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente • Individuare i principali inestetismi del cuoio capelluto e del capello e valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica medica • Scegliere prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare principi e tecniche di regolazione del rapporto tra i volumi del viso e quelli dell'acconciatura • Applicare i fondamenti della colorimetria applicata per produrre armoniche e personalizzate colorazioni, sfumature, contrasti • Ideare una proposta di servizio in relazione alle esigenze espresse dal cliente e alla valutazione degli indicatori rilevati formulandola al cliente • Applicare tecniche di negoziazione sulla proposta stilistica avanzata e su ritardi e/o disguidi che ne potrebbero derivare • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO		
Codice: **QPR-BEN-24**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro • Principali terminologie tecniche nel settore benessere • Processi, cicli di lavoro e ruoli nel settore del benessere • Tipologie e funzionamento delle principali attrezzature, macchinari e strumenti di settore • Normativa di riferimento per la predisposizione igienica di locali e strumentazione • Normativa di riferimento per la gestione dei rifiuti • Procedure e tecniche di pulizia e sanificazione e predisposizione degli strumenti secondo le procedure in suo nel settore • Tecniche di gestione del magazzino • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Approntare la postazione di lavoro • Applicare procedure e tecniche per la predisposizione igienica di locali e attrezzature utilizzate rispettando le normative di settore • Utilizzare procedure e metodiche per la conservazione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di rotazione delle scorte del magazzino • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI

Codice: **QPR-BEN-07** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati e osservando le norme di igiene, sicurezza e salvaguardia ambientale.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche di detersione, risciacqui e applicazione trattamenti • Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti, ristrutturanti, scrub e lozioni • Tecniche di massaggio del cuoio capelluto (detersione, decontraente, detossinante, di drenaggio, relax, ...) • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Applicare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti o per trattamenti ristrutturanti ed effettuare il risciacquo • Effettuare i diversi massaggi al cuoio capelluto • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI

Codice: **QPR-BEN-08** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia e dermatologia • Struttura anatomica del capello e della cute • Principi dei prodotti utilizzati (arriccianti, stiranti, coloranti, decoloranti, decapaggio, ripigmentazione e prepigmentazione, ...) • Tecniche e sequenze operative di applicazione dei prodotti cosmetici utilizzati • Concetti di ondulazione permanente e stiratura • Concetti di colorimetria • Tempi di posa • Tipologie di incompatibilità tra preparati trattanti e condizioni fisiche del cliente (allergie, escoriazioni, ...) • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Preparare l'occorrente per realizzare il servizio di permanente (tipologie e dimensioni dei rulli, preparati cosmetici, dosi, tempi di posa, ...) • Avvalersi delle differenti tecniche per realizzare la piega permanete o la stiratura • Preparare l'occorrente per i servizi di colorazione o schiaritura • Avvalersi delle differenti tecniche di applicazione del colore, di schiaritura e decapaggio • Verificare eventuali allergie ai composti chimici dei preparati utilizzati • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI

Codice: **QPR-BEN-09** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire la messa in piega dei capelli sviluppando la forma finale attraverso l'utilizzo di prodotti e strumenti selezionati e osservando le norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Principi fondamentali di cosmetologia dei prodotti di styling e finishing • Struttura del capello (rispetto a densità, qualità, texture/consistenza e direzione di crescita) • Tipologie di prodotti utilizzati per la messa in piega (ondulanti, di sostegno, fissativi, ...) • Strumenti utilizzati per la messa in piega (ferri, piastre, bigodini, ...) e per l'asciugatura (phon, diffusori, caschi per l'asciugatura, ...) • Tecniche e sequenze operative di piega e applicazione dei prodotti di styling e finishing • Fattori che influenzano il risultato del volume e della sofficità nella piega • Procedure e tecniche di monitoraggio e valutazione del funzionamento di attrezzature, strumenti e utensili utilizzati nella messa in piega • Tecniche di manutenzione ordinaria delle attrezzature e apparecchiature utilizzate • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Distribuire i capelli nelle direzioni adeguate al tipo di piega • Applicare tecniche di piega e prodotti di rifinitura per ottenere il risultato cercato • Utilizzare gli strumenti di messa in piega in maniera corretta per effettuare le varie lavorazioni (cotonatura, ricci, stiratura, frisè, ...) impostando l`angolatura e il grado di tensione dei capelli in base al risultato cercato • Utilizzare gli strumenti per l'asciugatura in maniera corretta rispetto al tipo di lavorazione da effettuare • Effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti, utensili e attrezzature utilizzate • Effettuare le operazioni finali di rifinitura della messa in piega • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI

Codice: **QPR-BEN-10** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, realizzare una acconciatura tecnica (raccolta, con intrecci, con applicazioni di materiale/oggetti, con posticci, ...) nel rispetto delle misure di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Principi fondamentali di cosmetologia dei prodotti di styling e finishing • Struttura anatomica del capello e della cute • Tecniche varie di acconciatura (sostegno, intreccio, impostazione e realizzazione della coda, raccolto, ...) • Tecniche di applicazione di materiali decorativi, extension e posticci • Tecniche di distribuzione, di sostegno e di variazione della forma • Tipologia dei prodotti utilizzati per la finitura (lacca spray, lacca ecologica, gel, cere) • Tecniche di lavorazione per creazioni artistiche dell'acconciatura • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Analizzare le caratteristiche e la struttura dei capelli da raccogliere • Scegliere i prodotti/ausili di sostegno adeguati al tipo di capello e di raccolto/intreccio • Realizzare l'acconciatura utilizzando tecniche e strumenti • Applicare eventuali elementi decorativi • Rifinire l'acconciatura intervenendo con correzioni e/o variazioni in caso di errori • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

TAGLIO DEI CAPELLI

Codice: **QPR-BEN-11** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), rispettando le misure di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia • Tecniche di associazione dei tagli base (maschile e femminile) e delle sequenze operative • Tecniche di sfoltitura a rasoio e forbici e sequenze operative • Le linee di taglio • Tipologie di strumenti adottati • Tecniche e sequenze operative di finitura (frange, basette, sgarbi) • Principi di hair style e tendenze moda nell'esecuzione del taglio • Procedure e tecniche di monitoraggio e valutazione del funzionamento di attrezzature, strumenti e utensili utilizzati nella messa in piega • Tecniche di manutenzione ordinaria delle attrezzature e apparecchiature utilizzate • Schede tecniche e schede prodotto • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Mettere in relazione il tipo di taglio con la struttura del capello e il volume da realizzare • Eseguire le suddivisioni e separazioni dei capelli necessarie per il tipo di taglio • Applicare le tecniche di taglio concordate anche in forma associate tra loro (in forma piena a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola, ...) • Utilizzare in maniera corretta gli strumenti per il taglio dei capelli (forbici, macchinetta, rasoio, forbici per sfoltire, ...) • Effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti, utensili e attrezzature utilizzate • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PROGETTAZIONE, RASATURA E TAGLIO DELLA BARBA

Codice: **QPR-BEN-12** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente e delle sue caratteristiche psicosomatiche, modellare e stilizzare la forma di barba e baffi eseguendo il servizio di rasatura e taglio, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza .

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di acconciatura • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Principi fondamentali di tricologia, anatomia del pelo e della cute • Tipi di pelle e di pelo • Principi di morfologia del viso • Linee e figure geometriche nel "disegno" della barba • Tecniche di rasatura e taglio di barba e baffi • Tipologie di strumenti per la rasatura (pettine, forbice, rasoio elettrico, rasoio a mezza lama, matita emostatica) • Prodotti detergenti, preparatori, calmanti e dopobarba • Tecniche di massaggio viso • Tecnica di colorazione della barba • Malattie infettive a contagio ematico detersione, disinfezione, sterilizzazione, sanitizzazione • Principi di stile applicati a barba e baffi e tendenze moda • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Pianificare e organizzare le fasi del servizio di taglio di barba e baffi • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Individuare il tipo di taglio /rasatura che soddisfi le esigenze del cliente • Applicare e associare tecniche di taglio, rifinitura e sfumatura della barba e dei baffi • Utilizzare gli strumenti per il taglio e la rasatura • Rassicurare il cliente in caso di ferite occorse durante il taglio della barba con rasoio • Ideare una proposta di sviluppo di barba e baffi in relazione alle esigenze espresse dal cliente • Gestire il cliente in autonomia • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

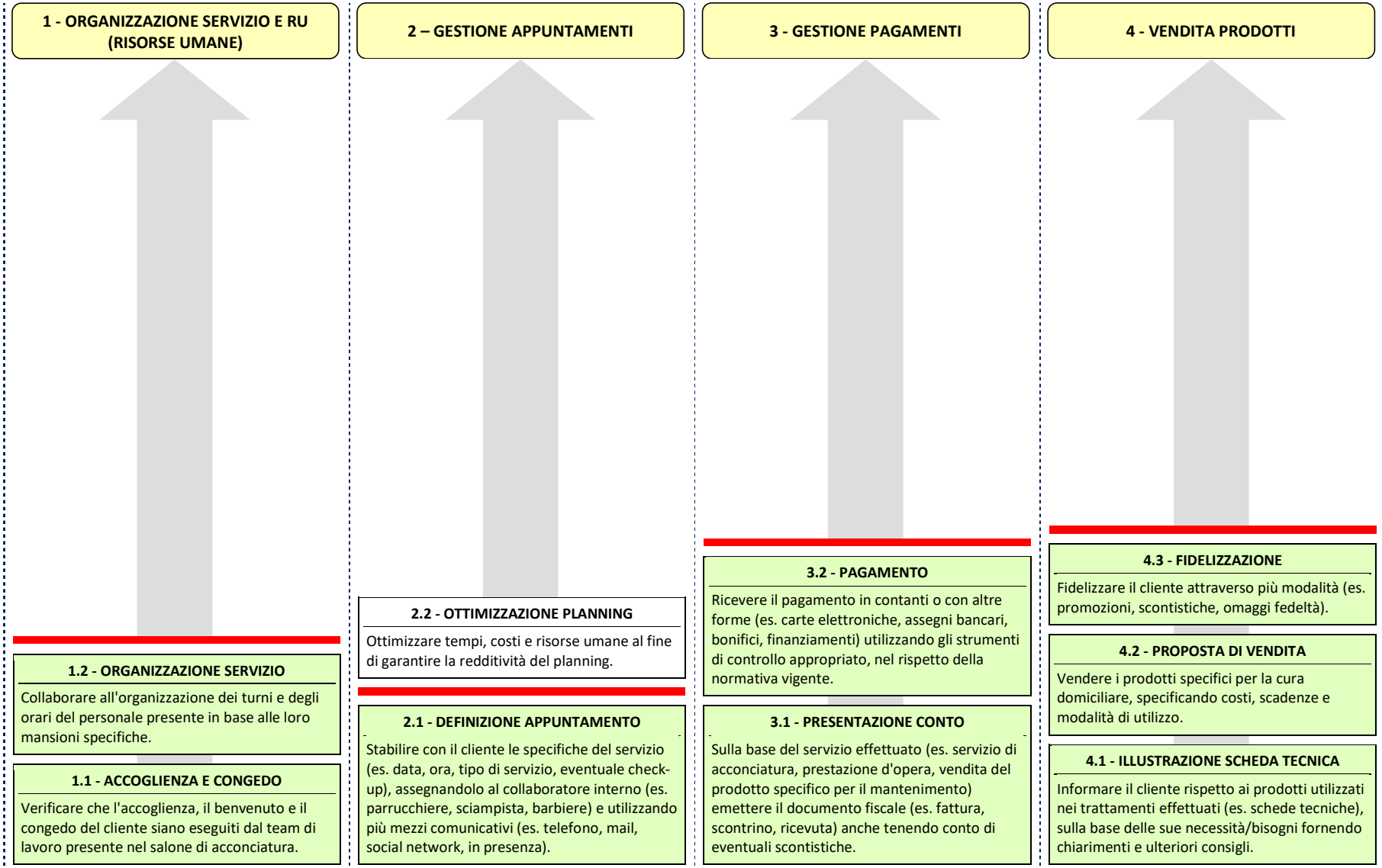
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELL'ACCONCIATURA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-BEN-02	GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA	4	Completo	
QPR-BEN-05	PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	4	Completo	
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Parziale	
QPR-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	3	Esteso	
QPR-BEN-08	ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI	3	Parziale	
QPR-BEN-09	ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI	3	Esteso	
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Completo	
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Parziale	
QPR-BEN-12	PROGETTAZIONE, RASATURA E TAGLIO DELLA BARBA	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-02 GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Partendo dalla mission del salone, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione del salone e alla formulazione di linee di miglioramento.	Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	**SST-BEN-05 - PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE** In base alle richieste del cliente, delle sue caratteristiche somatiche e proporzioni del corpo, dell'analisi dello stato del capello e del cuoio capelluto, programmare un servizio di acconciatura personalizzato.	Versione 6 15/01/2020 Format_5D_23x

1 - PROGRAMMAZIONE DI UN TRATTAMENTO

1.3 - TRATTAMENTO ESTETICO

Programmare trattamenti rigeneranti su cute che presenta anomalie e capelli fortemente destrutturati (fragilità e rotture).

1.2 - TRATTAMENTO CURATIVO

Programmare un trattamento su cute che presenta anomalie (residui di forfora, di seborrea, cute arrossata, ...) o capelli trattati.

1.1 - TRATTAMENTO RELAX

Programmare un trattamento (lavaggio, scrub, lozioni, ...) su cute normale e capelli naturali in base a quantità (densità) e qualità (spessore e texture/consistenza) dei capelli.

2 – PROGRAMMAZIONE DI UN SERVIZIO TECNICO

2.4 - SERVIZIO PER EVENTO

Programmare un servizio tecnico per un evento associando tecniche diverse di colorazione su tagli caratterizzanti esistenti, in base alla tipologia dei capelli (qualità/quantità) e secondo le caratteristiche morfologiche e il carattere del cliente.

2.3 - CAMBIAMENTO

Programmare un servizio tecnico caratterizzante su cute che presenta inestetismi e capelli naturali alla base e fortemente trattati (decolorati) su lunghezze e punte.

2.2 - COPERTURA CAPELLI BIANCHI

Programmare un servizio tecnico per cliente che presenta canutismo, su cute normale o con residui (es. forfora) e capelli trattati, in base a quantità e qualità dei capelli.

2.1 - COLORAZIONE E ONDULAZIONE

Programmare un servizio tecnico (colorazione, ondulazione permanente, stiratura, ecc.) su cute normale e capelli naturali in base a quantità (densità) e qualità (stato e texture) dei capelli.

3 - PROGRAMMAZIONE DI UN TAGLIO

3.4 - VALORIZZAZIONE IMMAGINE

Programmare un cambio immagine su capelli mal tagliati in precedenza, prestando attenzione alla qualità (stato e texture), quantità (densità) dei capelli, all'aspetto morfologico e al carattere del cliente.

3.3 - TAGLIO PER EVENTO

Programmare un taglio per un evento su capelli destrutturati, prestando attenzione alla quantità (densità) dei capelli, qualità (stato e texture), alla morfologia e alle esigenze del cliente.

3.2 - TAGLIO MODA

Programmare un taglio caratterizzante su capelli naturali o trattati, prestando attenzione alla direzione di crescita, alla qualità (stato e texture) e quantità (densità) dei capelli.

3.1 - TAGLIO BASE

Programmare un taglio con tecniche base (formapiena, strati progressivi, strati uniforme) su capelli naturali o trattati, prestando attenzione alla direzione di crescita dei capelli.

4 - PROGRAMMAZIONE DI UNA PIEGA

4.3 - PIEGA PER EVENTO

Programmare una messa in piega per un evento, su capelli di qualità e quantità particolari, prestando attenzione alle linee di taglio.

4.2 - VALORIZZAZIONE IMMAGINE

Programmare una messa in piega caratterizzante, su capelli destrutturati, considerando la quantità dei capelli, la morfologia del cliente e le condizioni climatiche, utilizzando prodotti, tecniche e strumenti adeguati.

4.1 - LOOK QUOTIDIANO

Programmare una messa in piega su capelli naturali o trattati, prestando attenzione alla qualità/quantità e alla direzione di crescita dei capelli.

5 - PROGRAMMAZIONE DI UN INTRECCIO/RACCOLTO

5.3 - RACCOLTO D'EFFETTO

Programmare una acconciatura artistica con tecniche associate su qualsiasi tipo e lunghezza di capello, con l'ausilio di eventuali posticci/extension e prestando attenzione alla morfologia della cliente.

5.2 - RACCOLTO DA CERIMONIA

Programmare una acconciatura elaborata adatta ad un evento importante (cerimonia, serata di gala, ...), su capello naturale o precedentemente messo in piega, prestando attenzione alle linee di taglio e alla morfologia della cliente.

5.1 - RACCOLTO DA GIORNO

Programmare una acconciatura semplice (raccolta o semiraccolta), su capello naturale o precedentemente messo in piega, prestando attenzione alle linee di taglio e alla portabilità per l'intera giornata.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-24 PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.	Format_4D

1 - POSTAZIONE DI LAVORO

1.1 - POSTAZIONE

Provvedere alla preparazione e al riordino delle postazioni e degli ambienti di lavoro (es. biancheria, set materiali e strumenti da utilizzare), predisponendo l'occorrente per il servizio da eseguire, seguendo le normative e i protocolli definiti dall'az

2 – PULIZIA E STERILIZZAZIONE

2.3 - STERILIZZAZIONE

Sterilizzare gli attrezzi con autoclave per eliminare microrganismi viventi e limitarne la ricomparsa nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.2 - DISINFEZIONE

Disinfettare strumenti e attrezzature per eliminare buona parte degli agenti patogeni, nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.1 - SANIFICAZIONE

Detergere e igienizzare superfici e strumenti di lavoro rimuovendo sporco e residui biologici attraverso specifiche attrezzature, movimenti manuali o l'impiego di prodotti chimici pronti all'uso secondo quanto previsto dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

3 - GESTIONE PRODOTTI

3.3 - CONTROLLO PRODOTTI

Applicare logiche di rotazione delle scorte tenuto conto delle scadenze e dello stato di conservazione dei prodotti e verificare che i prodotti siano corredati di schede di sicurezza.

3.2 - STOCCAGGIO IN MAGAZZINO

Verificare la conformità della merce in entrata ed uscita rispetto alla documentazione di trasporto e disporre i prodotti e le attrezzature negli appositi spazi e locali, evitando rischi di ribaltamento, rottura o alterazione.

3.1 - DISPOSIZIONE PRODOTTI

Disporre i prodotti (cosmetici, di consumo e biancheria di servizio) negli appositi spazi, rispettando quantitativi e modalità espositive previste dalle consuetudini e protocolli in uso.

4 - GESTIONE RIFIUTI

4.3 - REGISTRO

Gestione del registro e dello smaltimento dei rifiuti speciali.

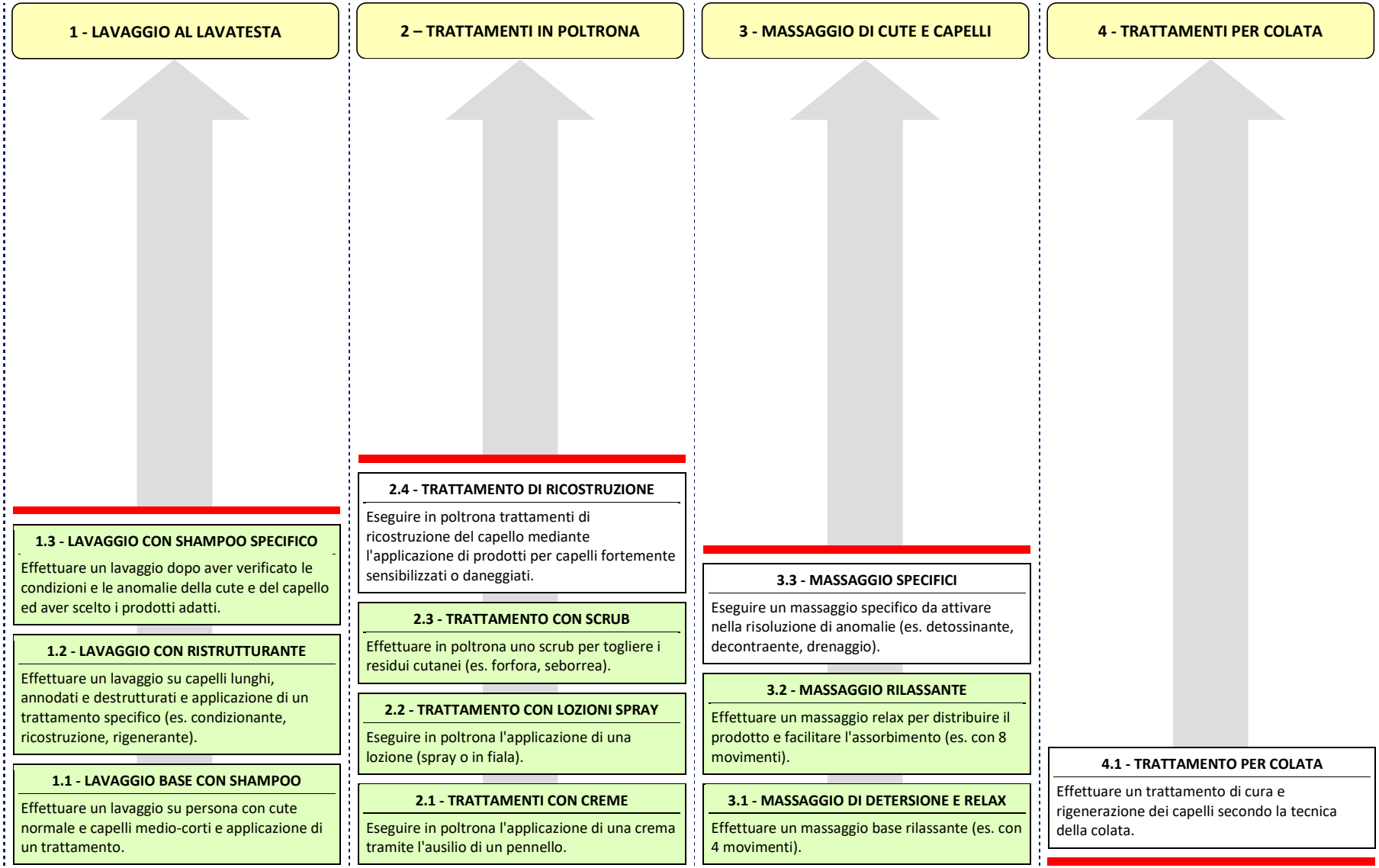
4.2 - RIFIUTI SPECIALI

Trattare in sicurezza rifiuti speciali (es. presidi monouso), secondo la classificazione europea e le procedure previste, tenuto conto del livello di pericolosità.

4.1 - RIFIUTI URBANI

Trattare in sicurezza rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati e osservando le norme di igiene, sicurezza e salvaguardia ambientale.			Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	**SST-BEN-08 - ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI** Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza.	Versione 3 15/01/2020 Format_5D_23x

1 - COLORAZIONI DIRETTE

1.2 - COLORAZIONE SEMIPERMANENTE

Eseguire una colorazione diretta semipermanente (bagno di colore) su capello naturale/trattato, privo di capelli bianchi, rispettando oltre alla tendenza anche l'altezza di tono.

1.1 - COLORAZIONE TEMPORANEA

Eseguire un servizio di colorazione diretta temporanea (lozioni, mousse, maschere) su una cliente che presenta capelli naturali/trattati rispettando la tendenza di riflesso.

2 – COLORAZIONI AD OSSIDAZIONE

2.5 - COPERTURA FONDO MISTO

Eseguire un servizio di ripigmentazione su capelli sfruttati e/o precedentemen-te trattati (meches, decapaggio, ...) per ottenere un fondo omogeneo a cui fa seguito una colorazione ad ossidazione.

2.4 - DECOLORAZIONE/DECAPAGGIO

Eseguire la schiaritura su capello naturale (decolorazione) o trattato (decapaggio) su lunghezze e punte, per ottenere un colore uniforme più chiaro a cui fa seguito una colorazione ad ossidazione.

2.3 - CAPELLI BIANCHI

Eseguire un servizio di colorazione sulla ricrescita di capelli bianchi sia diffusi che localizzati (pre-pigmentazione), su base naturale o trattata.

2.2 - COPERTURA/SCHIARITURA

Eseguire un servizio di copertura o schiaritura (superschiarente), su base, lunghezze e punte di capelli naturati, utilizzando miscele con volumi diversi per cambiare altezza di tono e tendenza.

2.1 - TONO SU TONO

Eseguire una colorazione ad ossidazione a bassi volumi, su cliente con capello naturale o trattato, con minima presenza di capelli bianchi (mascheratura), utilizzando un trattamento preliminare antimacchia e dosando la miscela.

3 - MECHES E COLPI DI SOLE

3.5 - TECNICHE AVANZATE

Eseguire dei punti luce con diverse tecniche (shatush, flamboyage, balayage, ...) su capelli medio/lunghi naturali o trattati per esaltare taglio o texture finale.

3.4 - RIPRESA MECHES O COLPI DI SOLE

Eseguire la ripresa di meches o colpi di sole sulla ricrescita delle ciocche precedentemente trattate (in base), ponendo attenzione a non ripassare lunghezze e punte.

3.3 - TECNICA BICOLORE

Eseguire un servizio di meches e colpi di sole utilizzando due o più colori su base naturale/trattata, con tecnica classica o tecnica a vela (orizzontale o verticale) utilizzando stagnola, velina o spatola.

3.2 - TONALIZZAZIONE

Eseguire un servizio di meches su capello trattato (corto/medio/lungo), con tecnica classica e successiva applicazione di un trattamento di tonalizzazione.

3.1 - TECNICA CLASSICA

Eseguire un servizio di meches e/o colpi di sole su capello medio/lungo (stagnola/veline) con metodo classico (zig-zag) o su capello corto (cuffia) su capelli naturali/trattati con prodotto di decolorazione o colore ad ossidazione.

4 - PERMANENTE

4.3 - CAPELLI FORTEMENTE SENSIBILIZZATI

Eseguire un servizio di piega permanente su capello fine corto/medio fortemente sensibilizzato, con preventiva applicazione del prodotto di protezione specifico.

4.2 - AVVOLGIMENTO DIREZIONALE A MATTONE

Eseguire un servizio di piega permanente (blanda, mossa o riccia) su capello trattato corto/medio/lungo con avvolgimento a mattone, rispettando la texture finale.

4.1 - AVVOLGIMENTO TRADIZIONALE

Eseguire un servizio di piega permanente (blanda, mossa o riccia) su capello naturale medio/lungo con avvolgimento tradizionale (binario) ponendo particolare attenzione all'applicazione del liquido e alla saturazione.

5 - STIRATURA

5.2 - CAPELLO AFRO

Eseguire un servizio di stiratura su capello molto crespo naturale o trattato, utilizzando prodotti specifici con eventuale ausilio di piastra specifica.

5.1 - CAPELLO RICCIO NATURALE

Eseguire un servizio di stiratura su capello riccio (eventualmente trattato) ponendo particolare attenzione all'applicazione del prodotto e alla saturazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-09	ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire la messa in piega dei capelli sviluppando la forma finale attraverso l'utilizzo di prodotti e strumenti selezionati e osservando le norme di igiene e sicurezza.			Format_3D

1 - PIEGA LISCIA

1.4 - PIEGA LISCIA CON ASSOCIAZIONE DI VOLUMI

Realizzazione di una piega liscia con l'associazione di volumi diversi rispetto a base, lunghezza e punte e in considerazione degli aspetti morfologici della cliente.

1.3 - PIEGA LISCIA MASSIMO VOLUME FINO A 135°

Realizzazione di una piega uniforme su base, lunghezze e punte con strumenti e tecniche già conosciuti, su capello di lunghezza corta/media/lunga con texture crespa e densità rada, utilizzando i prodotti di styling indicati.

1.2 - PIEGA LISCIA MEDIO VOLUME A 90°

Realizzazione di una piega uniforme su base, lunghezze e punte con phon e spazzola, su capello di lunghezza media/lunga (con texture e caratteristiche diverse) e su capello corto con phon e spazzola, o con ferro arricciante o con bigodino (montaggio mattone/binario) utilizzando i prodotti di styling indicati ed eventuale cotonatura.

1.1 - PIEGA LISCIA PIATTA INFERIORE A 45°

Realizzazione di una piega uniforme su base, lunghezze e punte con phon e spazzola, su capello di lunghezza media/lunga e con texture e carateristiche diverse (liscio/riccio, naturale/trattato) utilizzando i prodotti di styling indicati.

2 – PIEGA MOSSA

2.4 - PIEGA MOSSA IN VERTICALE

Realizzazione di una piega con proiezione alla base inferiore a 90° e lunghezze/punte in sofficità o volume, con strumenti diversi (phon, spazzola, piastra, ferri, ...) su capello di lunghezza medio/lungo e caratteristiche diverse (liscio/riccio, naturale/trattato, rado/crespo), utilizzando i prodotti di styling indicati ed eventuale cotonatura.

2.3 - PIEGA MOSSA IN ORIZZONTALE

Realizzazione di una piega con proiezione maggiore di 90° in volume uniforme, su capello di lunghezza medio/lungo e caratteristiche diverse, finitura con eventuali clip e utilizzando i prodotti di styling indicati.

2.2 - PIEGA MOSSA CON DIFFUSORE

Realizzazione di una piega con l'utilizzo del diffusore su capello riccio (naturale o permanentato) o su capello liscio (con l'utilizzo della tecnica pizzicata), utilizzando i prodotti di styling indicati.

2.1 - PIEGA MOSSA A BIGODINO

Realizzazione di un montaggio con rulli di diverso diametro, con tecnica binario/mattone e proiezione a 45°/90°/135°, su capello di lunghezze e densità diverse, utilizzando la cotonatura e i prodotti di styling indicati.

3 - PIEGHE COMPOSTE

3.3 - PIEGHE CON ASSOCIAZIONI DI VOLUMI E TECNICHE

Ideazione e realizzazione di una piega su capello di lunghezza media o lunga e con caratteristiche diverse (es. liscio/riccio/crespo, naturale/trattato), associando volumi e tecniche e utilizzando diversi prodotti di syling e strumenti (es. phon, spazzola, piasta, ferri) per caratterizzare il taglio e i tratti morfologici del volto.

3.2 - PIEGA IN SOFFICITA'

Realizzazione di una piega su capello medio/lungo in volume sulla parte interna (zona corona) e in sofficità sulla parte esterna (lunghezze e punte) utilizzando phon e spazzola o bigodino (montaggio a mattone in volume e sofficità), eventuale cotonatura e applicando i prodotti di styling indicati.

3.1 - PIEGA A FRISE'

Realizzazione di una piega con l'utilizzo di piastra frisé su capello precedentemente phonato liscio (in volume o piatto) e applicando i prodotti di styling indicati.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, realizzare una acconciatura tecnica (raccolta, con intrecci, con applicazioni di materiale/oggetti, con posticci, ...) nel rispetto delle misure di igiene e sicurezza.			Format_4D

1 - ACCONCIATURA A CODA

1.2 - CODA PER EVENTI

Elaborazione di una coda costestualizzata ad eventi diversi utilizzando diverse tecniche (es. separazioni, cotonatura), strumenti (es. piastre liscie, friseè, ferri) e inserti di abbellimento (es. nastri, perline).

1.1 - CHIGNON

Realizzazione di uno chignon (es. alto, basso, laterale, asimmetrico) anche con eventuale posticcio (crespo), sia per evento (es. danza) che per supporto ad una acconciatura, su qualsiasi tipo di capello sia su taglio pari che scalato.

2 – INTRECCI

2.4 - INTRECCI ARTISTICI

Elaborazione artistica di intrecci, contestualizzata ad eventi diversi e utilizzando varie tecniche, realizzata su parti della capigliatura con l'ausilio di eventuali posticci.

2.3 - EFFETTI INTRECCIATI

Realizzazione di effetti intrecciati (es. treccia a cuore, a esse, a 4 ciocche, a spina di pesce) su capello sciolto e con eventuali inserimenti di posticci e inserti di abbellimento (es. nastro, perline).

2.2 - TRECCIA ASIMMETRICA

Realizzazione di una treccia asimmetrica classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato con varianze di volume.

2.1 - TRECCIA CENTRALE

Realizzazione di una treccia centrale classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato.

3 - RACCOLTI

3.4 - ACCONCIATURA PER EVENTI (SFILATA)

Realizzazione di un raccolto per un evento (es. sfilata) basato su volumi e altezze anche estreme con l'aiuto di extension, posticci, elementi di supporto (es. filo di ferro, impalcature con crespi) e rifiniture con elementi decorativi di materiali vari.

3.3 - ACCONCIATURA ELEGANTE (DA SERA O PER SPOSA)

Realizzazione di un raccolto o semiraccolto elegante (es. da sera, da sposa) utilizzando ulteriori tecniche (es. cotonatura), prodotti specifici (es. lucidanti, brillantini) e accessori vari (es. posticci e elementi decorativi) curando in dettaglio la rifinitura.

3.2 - ACCONCIATURA DA GIORNO

Effettuazione di un raccolto o semiraccolto, utilizzando strumenti (es. ferri, piastre) e tecniche (es. pieghe, intrecci) di diverso tipo.

3.1 - TECNICA BASE

Effettuazione di alcune o tutte le sei suddivisioni e eventuali separazioni, utilizzando forcine invisibili, necessarie per la costruzione di un raccolto (es. a banana).

4 - TOUPE' ED EXTENSION

4.3 - EXTENSION PER INFOLTIRE

Modificare la chioma esistente per infoltire i capelli, mediante l'applicazione di ciocche (naturali o sintetiche) tramite la tecnica della cheratina.

4.2 - EXTENSION PER ALLUNGARE

Modificare la chioma esistente mediante l'applicazione in una zona specifica di inserzioni di ciocche di capelli (naturali o sintetici) mediante tecniche diverse (es. cheratina, con clip, a nodo) per ottenere lunghezze diverse.

4.1 - APPLICAZIONE DI TOUPE'

Modificare la chioma esistente mediante l'applicazione di toupé previo trattamento specifico (detersione e/o servizi tecnici) in base alla tipologia del toupé (naturale o sintetico) e applicazione/fissaggio tramite appositi adesivi.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), rispettando le misure di igiene e sicurezza.			Format_4D

1 - TAGLIO CON FORBICE

1.4 - TECNICHE AVANZATE

Tagli con la forbice seguendo le tecniche in forma graduata orizzontale e verticale, a taglio corto su sfumatura/sgarbi, taglio a spazzola rotonda e quadrata.

1.3 - TECNICHE INTERMEDIE

Tagli con la forbice seguendo le tecniche in forma piena obliqua, a strati progressivi verticale e basi multiple, a taglio corto per collegamento zona interna/esterna.

1.2 - TECNICHE BASE

Tagli con la forbice seguendo le tecniche a strati progressivi a 360°, a strati uniformi lungo, in forma graduata per spostamento.

1.1 - TECNICHE INIZIALI

Tagli con la forbice seguendo le tecniche in forma piena orizzontale, a strati progressivi base, a strati uniformi corto e medio e in forma graduata verticale.

2 – TAGLIO A MACCHINETTA

2.4 - STILE MACCHINETTA

Tagli con la macchinetta in forma graduata.

2.3 - EFFETTO SPAZZOLA

Taglio corto e a spazzola con la macchinetta.

2.2 - EFFETTO MACCHINETTA

Tagli con la macchinetta in forma piena.

2.1 - RIFINITURA CON MACCHINETTA

Rifinitura del taglio a forbice con l'utilizzo della macchinetta

3 - SFOLTITURA CON LA FORBICE

3.3 - SFOLTITURA STILE E VOLUME

Sfoltitura con la forbice per texturizzare e dare forma e volume.

3.2 - SFOLTITURA SUL VOLUME

Sfoltitura per togliere volume o uniformare i volumi.

3.1 - SFOLTITURA LEGGERA

Sfoltitura base su varie lunghezze e forme di taglio.

4 - TAGLIO E SFOLTITURA CON RASOIO

4.3 - TECNICHE E FORME AVANZATE

Taglio e sfoltitura con il rasoio in forma graduata e per il taglio corto di collegamento zona interna/esterna.

4.2 - TOGLIERE O MODIFICARE VOLUME

Taglio e sfoltitura con il rasoio in forma piena obliqua, a strati progressivi (360° verticale trapezio/rettangolo, basi multiple), a strati uniformi.

4.1 - TECNICHE ABBINATE BASE

Taglio e sfoltitura con il rasoio in forma piena orizzontale e a strati progressivi base.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-12	PROGETTAZIONE, RASATURA E TAGLIO DELLA BARBA	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	In base alle richieste del cliente e delle sue caratteristiche psicosomatiche, modellare e stilizzare la forma di barba e baffi eseguendo il servizio di rasatura e taglio, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza .			Format_3D

1 - REGOLAZIONE

1.3 - REGOLAZIONE DELLA FORMA

Modellare barba e/o baffi con pettine e forbici (sfumature su lunghezze diverse, regolazione, ...), in base alle esigenze espresse dal cliente e/o alle proporzioni morfologiche del suo viso, utilizzando eventuali prodotti coloranti e/o modellanti.

1.2 - PETTINE E FORBICE

Regolare lunghezze e volumi di barba e baffi con pettine e forbici, utilizzando specifici prodotti in fase pre (shampoo antimicotico, balsamo, creme/oli prebarba) e post (cere modellanti e oli anticrespo) per il benessere del cliente.

1.1 - REGOLAZIONE A MACCHINETTA

Sistemare forma e lunghezza di barba e baffi, utilizzando regolabarba e pettine distanziatore, secondo le richieste del cliente.

2 – TAGLIO E FORMA

2.3 - MODELLAZIONI ARTISTICHE

Realizzare barbe artistiche con definizione di linee ondulate/curve, linee di larghezze divergenti o convergenti, concave e convesse, per raggiungere il progetto stilistico richiesto.

2.2 - FORMA DEI PARTICOLARI

Progettare particolari della barba o dei baffi (basette, pizzi, attaccature, contorni, ...) definendo e/o modellando inclinazioni e forme in base alle esigenze espresse dal cliente e/o alle proporzioni morfologiche del suo viso.

2.1 - DEFINIZIONE CONTORNI

Effettuare il taglio di barba e baffi regolando volumi e lunghezze (con pettine e forbici e/o regolabarba) e definendo a rasoio i contorni di guance e collo, utilizzando specifici prodotti in fase pre e post per il benessere del cliente.

3 - RASATURA CON RASOIO DI SICUREZZA

3.2 - IN PRESENZA DI DIFFICOLTÀ

Effettuare la rasatura del viso con barba dura e/o folta, difetti del viso (acne, follicolite), pelle cadente (anziano) anche valutando applicazione di impacco lenitivi pre/post rasatura.

3.1 - RASATURA BASE

Effettuare la rasatura del viso con rasoio di sicurezza, anche con tecnica del contropelo, utilizzando prodotti di prerasatura (schiume o emollienti) e di finitura (emulsione e creme).

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-BEN-03
ESTETISTA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.4.3.2.0	Estetisti e truccatori

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

96.02.02	Servizi degli istituti di bellezza
96.02.03	Servizi di manicure e pedicure
96.04.10	Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE DEL BENESSERE

Erogazione dei servizi di trattamento estetico

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ESTETISTA si occupa della cura della pelle, delle mani e dei piedi per attenuare o eliminare gli inestetismi presenti. Esegue principalmente manicure e pedicure, epilazioni e depilazioni, trattamenti di pulizia del viso, solarium, massaggi e trattamenti del corpo, utilizzando tecniche manuali, ma anche apparecchiature elettromeccaniche per uso estetico. Ha cura delle attrezzature con cui opera e ne assicura igiene ed efficienza. Svolge attività amministrativa-contabile per l'emissione della documentazione fiscale prevista per legge e controlla la quantità dei prodotti a magazzino determinandone il fabbisogno.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Parziale
QPR-BEN-13	ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)	3	Completo
QPR-BEN-14	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	3	Completo
QPR-BEN-15	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	3	Parziale
QPR-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	3	Parziale
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	3	Parziale
QPR-BEN-03	GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO		
Codice: **QPR-BEN-24**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.		

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro • Principali terminologie tecniche nel settore benessere • Processi, cicli di lavoro e ruoli nel settore del benessere • Tipologie e funzionamento delle principali attrezzature, macchinari e strumenti di settore • Normativa di riferimento per la predisposizione igienica di locali e strumentazione • Normativa di riferimento per la gestione dei rifiuti • Procedure e tecniche di pulizia e sanificazione e predisposizione degli strumenti secondo le procedure in suo nel settore • Tecniche di gestione del magazzino • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Approntare la postazione di lavoro • Applicare procedure e tecniche per la predisposizione igienica di locali e attrezzature utilizzate rispettando le normative di settore • Utilizzare procedure e metodiche per la conservazione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di rotazione delle scorte del magazzino • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)		
Codice: **QPR-BEN-13**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario, apparato pilifero e struttura ungueale inerenti ai servizi specifici • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi previsti • Modalità d'uso di strumenti manuali ed elettromedicali dei trattamenti estetici di base • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Tipologia, composizione e modalità di applicazione dei prodotti cosmetici funzionali ai trattamenti previsti (manicure, pedicure, epilazione, depilazione) • Sequenze operative per la manicure e il pedicure e trattamenti annessi • Tecniche epilatorie e depilatorie • Operazioni di finitura del servizio • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Effettuare il check up preliminare, in funzione del servizio da svolgere, individuando eventuali anomalie, malformazioni ed inestetismi • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Realizzare i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) secondo procedura, sia con strumenti manuali che elettromeccanici • Adottare modalità di utilizzo e manutenzione ordinaria di strumenti, utensili e attrezzature • Applicare smalto o decorazioni per la valorizzazione della mano e la figura • Attenuare il disagio epilatorio e depilatorio • Riconoscere il confine tra le competenze dell`estetista e quelle del dermatologo nel trattamento delle anomalie • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione utilizzata • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO

Codice: **QPR-BEN-14** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire la pulizia e i trattamenti specifici del viso scegliendo i prodotti più adatti nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario e pilifero del viso • Parametri per la classificazione delle differenti tipologie di cute • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi previsti • Modalità d'uso di strumenti manuali ed attrezzature per i trattamenti viso • Tipologia, composizione e modalità di applicazione dei prodotti cosmetici funzionali ai trattamenti viso • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Individuare eventuali anomalie ed inestetismi del viso (anche causati dal sole) • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Scegliere i prodotti da utilizzare in funzione del tipo di pelle da trattare • Applicare tecniche manuali per l'esecuzione di pulizia e trattamenti estetici al viso • Utilizzare in modo adeguato attrezzature meccaniche ed elettriche per i trattamenti viso • Applicare esfolianti, maschere e creme effettuando il massaggio al viso • Riconoscere il confine tra le competenze dell`estetista e quelle del dermatologo • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO		
Codice: **QPR-BEN-15**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo in funzione dell`inestetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali e nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Anomalie, patologie e inestetismi gestibili con i trattamenti corpo • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali ai trattamenti corpo • Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi per trattamenti atti a mantenere il buono stato cutaneo e minimizzare gli inestetismi presenti • Terminologia tecnica dei processi di trattamento corpo • Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici e funzionali ai trattamenti estetici • Principali tipologie di trattamento estetico (purificante, dermocosmetico, tonificante, rilassante, drenaggio linfatico) • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche per identificare tipi cutanei, stato della pelle, anomalie, inestetismi • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare procedure e metodiche per l'individuazione e la predisposizione di prodotti funzionali alle prestazioni e ai trattamenti estetici eseguiti sulla superficie del corpo umano • Utilizzare prodotti ed apparecchiature per il trattamento specifico del corpo • Adottare modalità di utilizzo e manutenzione ordinaria di strumenti, utensili e attrezzature • Adottare tecniche manuali per contrastare/ minimizzare gli inestetismi cutanei con l'applicazione di prodotti riequilibranti • Attuare la pulizia profonda con prodotti specifici • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI		
Codice: **QPR-BEN-16**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire un massaggio estetico (classico, connettivale, drenante) nel rispetto dei tempi di esecuzione e delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Elementi di anatomia, fisiologia e igiene funzionali ai massaggi estetici • Tipologie e sequenze operative delle tecniche manuali di massaggio • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo dei prodotti per i massaggi manuali delle diverse parti corporee • Tecniche di massaggio con supporti strumentali • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti, apparecchiature e prodotti per i massaggi con supporti strumentali delle diverse parti corporee • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare manovre manuali e sequenze operative di massaggio per il trattamento estetico • Calibrare le manovre manuali in relazione alla zona del corpo e dell'inestetismo da trattare • Combinare tecniche manuali e strumentali di massaggio in vista dell'obiettivo estetico e di benessere prefissati • Utilizzare in modo adeguato attrezzature meccaniche ed elettriche • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEL MAKE-UP

Codice: **QPR-BEN-18** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute e dell'occasione per il quale viene realizzato (trucco da giorno, cena di gala, cerimonia, ...), eseguire un maquillage in parte o sulla totalità del viso osservando le norme igienico-sanitarie.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo dei prodotti cosmetici per il maquillage bocca, occhi e viso • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti utilizzati • Tecniche di accostamento cromatico • Tecniche di trucco bocca, occhi, viso in relazione alla forma, espressione e tratti somatici del viso • Tendenze del trucco correttivo e del trucco moda in relazione alle diverse circostanza • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Selezionare tonalità di colori e prodotti/strumenti dermocosmetici in linea con le tendenze più innovative • Applicare tecniche e sequenze per il trucco parziale o totale del viso • Applicare tecniche e sequenze per il trucco da giorno, sera e per cerimonie anche secondo le tendenze moda • Valutare l'esito complessivo in termini di luminosità ed armonia al volto • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO		
Codice: **QPR-BEN-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Partendo dalla mission del centro estetico, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione e alla formulazione di linee di miglioramento.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione del settore estetico (azienda, lavoro, associazioni) • Tecniche di time management • Normativa di settore • Sistema qualità/sicurezza e principali modelli • Criteri e procedure per la gestione delle risorse umane del centro estetico • Strumenti e modalità di pagamento • Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione • Elementi generali di contrattualistica • Adempimenti contabili e fiscali tipici del settore estetico • Tecniche di promozione e di vendita • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare metodiche per la gestione del planning • Applicare criteri di assegnazione di compiti, sequenze e tempi di svolgimento attività • Individuare anomalie segnalando non conformità • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo • Applicare procedure e tecniche per espletare gli adempimenti contabili e fiscali giornalieri • Applicare modalità di promozione e vendita dell'attività professionale e di prodotti di settore • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ESTETISTA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Parziale	
QPR-BEN-13	ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)	3	Completo	
QPR-BEN-14	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	3	Completo	
QPR-BEN-15	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	3	Parziale	
QPR-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	3	Parziale	
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	3	Parziale	
QPR-BEN-03	GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-24 PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.	Format_4D

1 - POSTAZIONE DI LAVORO

1.1 - POSTAZIONE

Provvedere alla preparazione e al riordino delle postazioni e degli ambienti di lavoro (es. biancheria, set materiali e strumenti da utilizzare), predisponendo l'occorrente per il servizio da eseguire, seguendo le normative e i protocolli definiti dall'az

2 – PULIZIA E STERILIZZAZIONE

2.3 - STERILIZZAZIONE

Sterilizzare gli attrezzi con autoclave per eliminare microrganismi viventi e limitarne la ricomparsa nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.2 - DISINFEZIONE

Disinfettare strumenti e attrezzature per eliminare buona parte degli agenti patogeni, nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.1 - SANIFICAZIONE

Detergere e igienizzare superfici e strumenti di lavoro rimuovendo sporco e residui biologici attraverso specifiche attrezzature, movimenti manuali o l'impiego di prodotti chimici pronti all'uso secondo quanto previsto dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

3 - GESTIONE PRODOTTI

3.3 - CONTROLLO PRODOTTI

Applicare logiche di rotazione delle scorte tenuto conto delle scadenze e dello stato di conservazione dei prodotti e verificare che i prodotti siano corredati di schede di sicurezza.

3.2 - STOCCAGGIO IN MAGAZZINO

Verificare la conformità della merce in entrata ed uscita rispetto alla documentazione di trasporto e disporre i prodotti e le attrezzature negli appositi spazi e locali, evitando rischi di ribaltamento, rottura o alterazione.

3.1 - DISPOSIZIONE PRODOTTI

Disporre i prodotti (cosmetici, di consumo e biancheria di servizio) negli appositi spazi, rispettando quantitativi e modalità espositive previste dalle consuetudini e protocolli in uso.

4 - GESTIONE RIFIUTI

4.3 - REGISTRO

Gestione del registro e dello smaltimento dei rifiuti speciali.

4.2 - RIFIUTI SPECIALI

Trattare in sicurezza rifiuti speciali (es. presidi monouso), secondo la classificazione europea e le procedure previste, tenuto conto del livello di pericolosità.

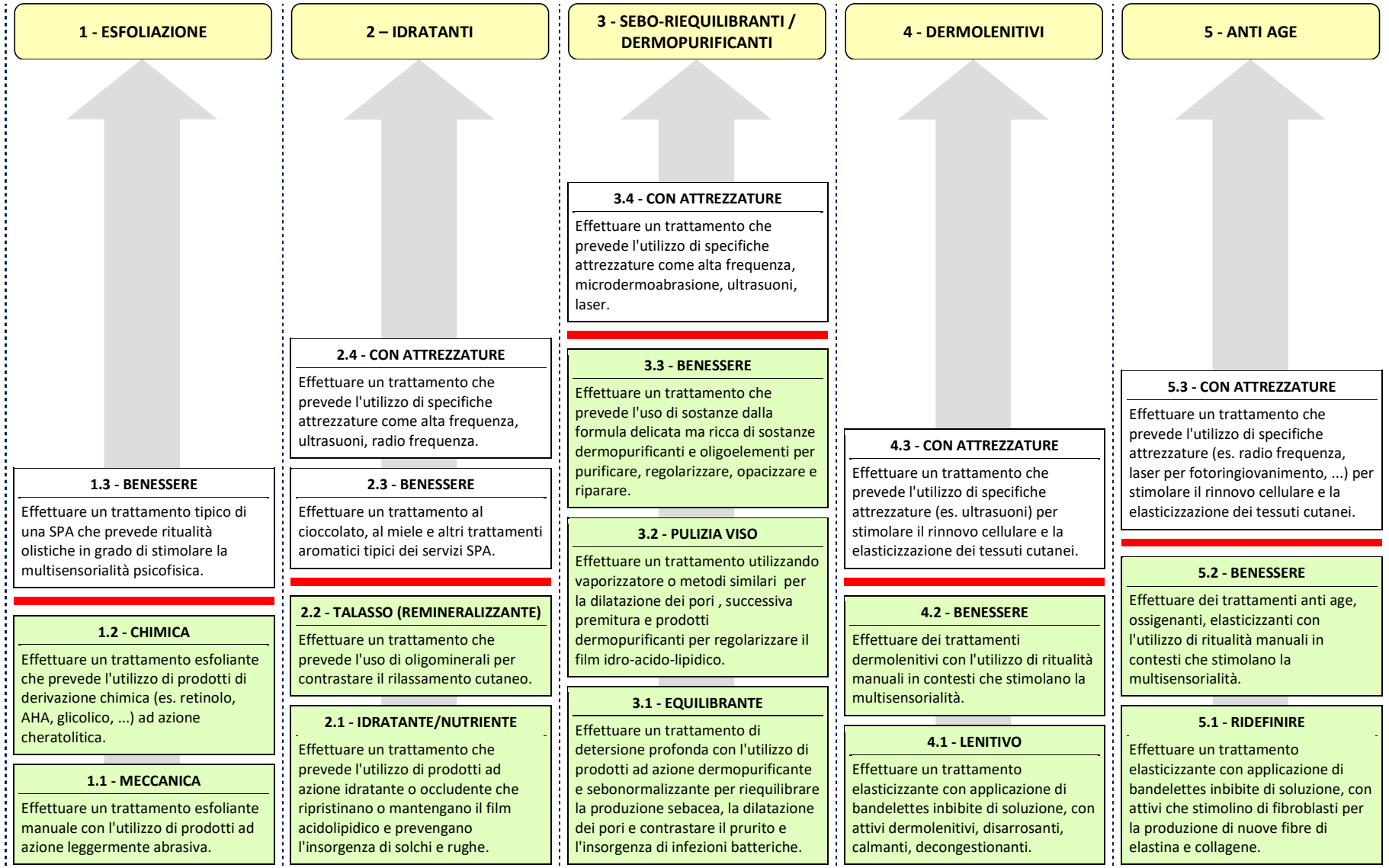
4.1 - RIFIUTI URBANI

Trattare in sicurezza rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-13 ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE) EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.	Format_4D

1 - ESECUZIONE MANICURE	2 – ESECUZIONE PEDICURE	3 - APPLICAZIONE DELLO SMALTO	4 - EPILAZIONE
		3.4 - SEMIPERMANENTE CON NAIL ART Applicazione di uno smalto semipermanente con decori a mano libera o applicazione di accessori per unghie.	**4.4 - EPILAZIONE PERMANENTE** Effettuare l'epilazione definitiva con specifiche attrezzature (es. laser, luce pulsata, elettrocoagulazione).
1.3 - TRATTAMENTO SCHIARENTE Trattamenti depigmentanti/antiage con applicazione di idonei sieri e maschere.	**2.4 - PEDICURE CON MICROMOTORE** Eseguire una pedicure estetica utilizzando il micromotore con le principali tipologie di frese.	**3.3 - SMALTO SEMIPERMANENTE** Opacizzazione dell'unghia e applicazione dei primer, stesura di base, smalto e/o french e top finale tramite polimeralizzazione mediante lampada (UV o LED). Applicazione di smalto semipermanente scuro o french.	**4.3 - CON PASTA DI ZUCCHERO** Eseguire l'epilazione facendo attenzione a strappare nella direzione del pelo.
1.2 - TRATTAMENTO IDRATANTE E/O NUTRIENTE Esfoliazione con massaggio e applicazione di paraffina o argilla.	**2.3 - TRATTAMENTI CHERATOLITICI E DECONGESTIONANTI** Trattamenti drenanti, vasoprotettivi, lenitivi e crioattivi con eventuale utilizzo di frese per la rimozione di ispessimenti cutanei.	**3.2 - FRENCH** Applicazione della base trasparente, stesura con pennello o spot della lunetta bianca nella parte terminale dell'unghia e copertura con smalto naturale.	**4.2 - EPILAZIONE STANDARD SU ZONE SENSIBILI** Eseguire l'epilazione su zone sensibili (es. inguine, baffetti, sopraciglia), utilizzando cera a temperatura corporea e a caldo.
1.1 - MANICURE BASE Scalzatura/taglio cuticole e limatura unghie, con le diverse procedure, rispettando la forma dell'unghia e/o la volontà della cliente.	**2.2 - TRATTAMENTO IDRATANTE E/O PURIFICANTE** Esfoliazione con massaggio e applicazione di paraffina o argilla.	**3.1 - APPLICAZIONE SMALTO COLORATO** Applicazione della base trasparente e stesura dello smalto colorato, rispettando l'estetica della mano.	**4.1 - EPILAZIONE STANDARD** Eseguire l'epilazione arti inferiori, superiori e ascelle, stendendo la cera (es. miele, titanio) e strappando contropelo.
	2.1 - PEDICURE BASE Scalzatura/taglio cuticole, limatura unghie e rimozione di eventuali ispessimenti cornei/callosità con l'utilizzo della raspa.		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-14	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire la pulizia e i trattamenti specifici del viso scegliendo i prodotti più adatti nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.			Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-15	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo in funzione dell`inestetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali e nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.			Format_5D

1 - ESFOLIAZIONE

1.3 - BENESSERE
Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.

1.2 - CHIMICA
Effettuare un trattamento esfoliante che prevede l'utilizzo di prodotti di derivazione chimica (retinolo, AHA, glicolico, ...) ad azione cheratolitica.

1.1 - MECCANICA
Effettuare un trattamento esfoliante manuale con l'utilizzo di prodotti contenenti sale e/o zucchero ad azione abrasiva.

2 – IDRATAZIONE

2.3 - BENESSERE
Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.

2.2 - TALASSO (REMINERALIZZANTE)
Effettuare un trattamento che prevede l'uso di oligominerali per contrastare il rilassamento cutaneo.

2.1 - IDRATANTE/NUTRIENTE
Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di prodotti ad azione idratante o occludente che ripristinano o mantengano il film acidolipidico e prevengano l'insorgenza di eventuali smagliature.

3 - ANTICELLULITE E ADIPOSITA' LOCALIZZATE

3.4 - CON LE ATTREZZATURE
Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature per i diversi inestetismi (pressoterapia, LPC, radiofrequenza, ultrasuoni, coppettazione, infrarossi, ...).

3.3 - APPLICAZIONE A MOSAICO
Effettuare l'applicazione mosaico di trattamenti in base ai diversi inestetismi rilevati nelle varie zone del corpo.

3.2 - BENDAGGIO CALDO E/O FREDDO
Effettuare l'applicazione di bendaggi imbibiti con attivatori ad azione lipolitica / drenante /effetto calore / crioattiva.

3.1 - FANGO ALGA/ARGILLA
Effettuare l'applicazione uniforme (con pennello o tecniche manuali) di un trattamento con attivatori ad azione lipolitica / drenante /effetto calore / crioattiva.

4 - SMAGLIATURE

4.3 - CON ATTREZZATURE
Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature (microdermoabrasione).

4.2 - RICOSTRUIRE/LEVIGARE
Effettuare trattamenti che prevedono l'utilizzo di attrezzature specifiche (es. microderma abrasione).

4.1 - RINNOVARE
Effettuare un trattamento di rinnovo cellulare per la produzione di fibre elastiche attraverso l'uso di acido glicolico, retinolo o AHA.

5 - RILASSAMENTO

5.4 - CON LE ATTREZZATURE
Effettuare trattamenti che prevedono l'utilizzo di specifiche attrezzature (come elettrostimolatori, radiofrequenza, LPG) per stimolare il trofismo cutaneo.

5.3 - PUSH UP
Effettuare un trattamento specifico con l'utilizzo di attivi effetto tensore (su seno, glutei, interno coscia, braccia).

5.2 - BENDAGGIO
Effettuare un trattamento elasticizzante con applicazione di bendaggio inbibito di soluzione, con attivi che stimolino il trofismo cutaneo.

5.1 - FANGO E ARGILLA
Effettuare un trattamento di rassodamento cutaneo con applicazione a mano o pennello di fango o argilla con attivi elasticizzanti.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire un massaggio estetico (classico, connettivale, drenante) nel rispetto dei tempi di esecuzione e delle norme di igiene e sicurezza.			Format_5D

1 - RILASSANTE	2 – STIMOLANTE MICROCIRCOLATORIO	3 - STIMOLANTE DEL TROFISMO CUTANEO	4 - RIATTIVANTE MUSCOLARE	5 - STIMOLANTE ORGANI RIFLESSI
1.4 - FILOSOFIE OLISTICHE Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu, wuhatzu, craniosacrale) con le manualità specifiche ai fini del rilassamento psicofisico.	**2.4 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio (es. coppettazione, LomiLomi, californiano, …) con utilizzo di mani e avambracci sulle zone di ristagno, al fine di drenare i liquidi in eccesso.	**3.4 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il migliorativo del trofismo cutaneo.	**4.4 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il recupero dell'efficienza muscolare.	**5.3 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche che vanno a stimolare gli organi riflessi.
1.3 - MASSAGGIO RELAX Effettuare un massaggio con tecniche manuali dolci e avvolgenti con utilizzo di mani e avambracci sia su lettino che a terra (LomiLomi, californiano, bioemozionale, hot stone, ...).	**2.3 - MASSAGGIO DRENANTE** Effettuare un massaggio (es. coppettazione, LomiLomi, californiano, …) con utilizzo di mani e avambracci sulle zone di ristagno, al fine di drenare i liquidi in eccesso.	**3.3 - MASSAGGIO TONIFICANTE** Effettuare un massaggio (es. coppettazione) con utilizzo di mani e avambracci, insistendo sulle zone rilassate al fine di tonificare i tessuti cutanei.	**4.3 - MASSAGGIO STIMOLANTE** Effettuare un massaggio energico e riattivante con utilizzo di mani e avambracci sia su lettino che a terra (thailandese, miofasciale, hot stone massage.).	**5.2 - CONNETTIVALE RIFLESSOGENO** Effettuare un massaggio attraverso manipolazioni a secco che stimolano i metameri (aree più o meno vaste innervate), nonchè le "fasce" del tessuto connettivo la cui funzione è di connettere e dividere gli organi interni dalle strutture sovrastanti.
1.2 - MASSAGGIO DOLCE Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali utilizzando manovre lente e con ritmo costante.	**2.2 - MASSAGGIO DETOSSINANTE** Effettuare manovre drenanti con tecniche manuali lente e dal ritmo costante o utilizzando manovre di scollamento del tessuto connettivo.	**3.2 - MASSAGGIO RIATTIVANTE** Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali di scollamento, specifiche per il miglioramento del trofismo cutaneo.	**4.2 - MASSAGGIO DEFATICANTE** Effettuare un massaggio con l'utilizzo di manualità energica per preparare o recuperare l'efficienza muscolare (sportivo, decontratturante e coppettazione).	**5.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico atto a stimolare involontariamente zone riflesse.
1.1 - MASSAGGIO CLASSICO Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando le cinque manovre con pressione leggera.	**2.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando con una intensità maggiore, le manovre di impastamento profondo o rullè e con manovre di apertura delle stazioni linfatiche.	**3.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando manovre di intensità maggiore quali vibrazione, pizzicottamento, roulè e impastamento profondo.	**4.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando le manovre di impastamento, frizione, percussioni e di trazione degli arti al fine di produrre una iperemia.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute e dell'occasione per il quale viene realizzato (trucco da giorno, cena di gala, cerimonia, ...), eseguire un maquillage in parte o sulla totalità del viso osservando le norme igienico-sanitarie.			Format_4D

1 - TRUCCO DA GIORNO

1.5 - MORFOLOGICO

Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni morfologiche del viso sapendo gestire prodotti più coprenti e di tonalità scura.

1.4 - CORRETTIVO

Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni da eseguire su occhi, labbra e sopracciglia.

1.3 - FOTOTIPO

Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse con discromie utilizzando correttori specifici, gestendo la tecnica del chiaro/scuro.

1.2 - TRATTANTE

Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara e presenza di inestetismi, prevedendo altre procedure (es. infoltimento sopracciglio e ciglia, utilizzo rossetti) e l'uso di prodotti tendenzialmente chiari in base al tipo di pelle riscontrato.

1.1 - EFFETTO NATURALE

Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (es. pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti) e l'uso di prodotti dall'effetto naturale.

2 – TRUCCO DA SERA

2.3 - TECNICHE AVANZATE

Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse e/o discromie, ponendo attenzione al trucco degli occhi (es. tecnica di smoky eyes) e utilizzando rossetti con nuance intense.

2.2 - TRATTANTE

Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara e presenza di inestetismi, prevedendo la pulizia e l'infoltimento del sopracciglio con l'uso di matite e/o eylaner e l'utilizzo della tecnica di sfumatura degli ombretti secondo la tecnica del chi

2.1 - EFFETTO NATURALE

Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (es. pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti), l'uso di prodotti opachi, iridescenti per creare punti luce.

3 - TRUCCO PER SPOSA

3.2 - EFFETTO CORRETTIVO

Realizzare un servizio su sposa che presenta inestetismi di vario genere, effettuando le correzioni necessarie, personalizzando il servizio in base alle caratteristiche della cliente sapendo dosare prodotti specifici per il trucco fotografico.

3.1 - EFFETTO NATURALE

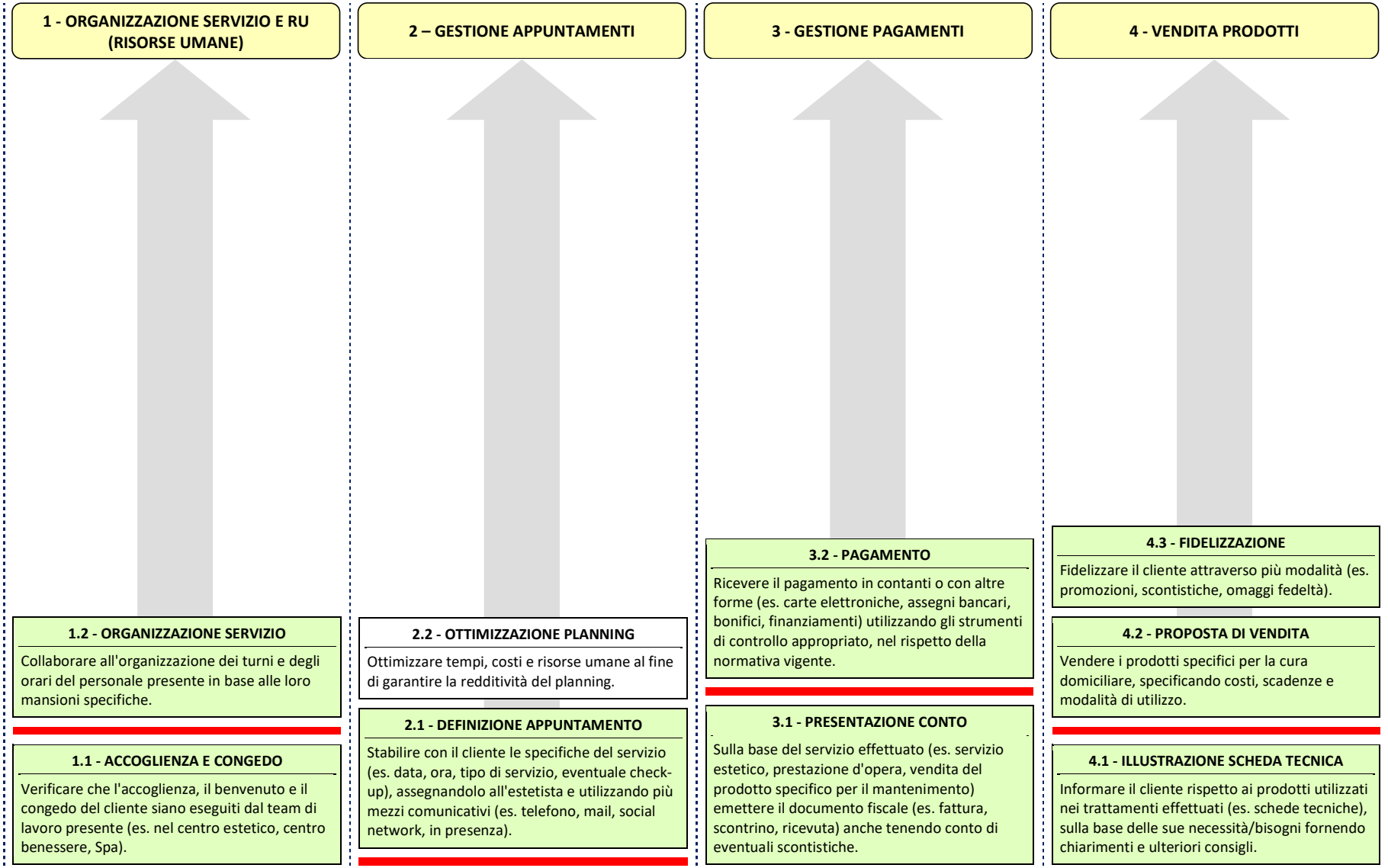
Realizzare un servizio su sposa giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo l'uso di prodotti a lunga tenuta e che siano opachi/iridescenti per creare punti luce.

4 - TRUCCO EVENTO (FASHION, SFILATA, FOTOGRAFICO)

4.1 - EFFETTO SORPRESA

Realizzare una creazione artistica attraverso l'utilizzo di acquacolor o prodotti specifici per il body painting.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-03 GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Partendo dalla mission del centro estetico, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione e alla formulazione di linee di miglioramento.	Format_4D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-BEN-04

TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

5.4.3.2.0	Estetisti e truccatori

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

96.02.01	Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere
96.09.02	Attività di tatuaggio e piercing

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di trattamento estetico della persona attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative ai trattamenti estetici della persona, con competenze relative all'analisi e trattamento delle parti del corpo interessate ed al funzionamento/ gestione dell'esercizio.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:

- Estetista

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-BEN-03	GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO	4	Completo
QPR-BEN-06	PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	4	Completo
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Completo
QPR-BEN-13	ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)	3	Esteso
QPR-BEN-14	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	3	Esteso
QPR-BEN-15	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	3	Esteso
QPR-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	3	Completo
QPR-BEN-17	PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP	4	Parziale
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	3	Completo
QPR-BEN-19	ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	3	Completo
QPR-BEN-22	GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO		
Codice: **QPR-BEN-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Partendo dalla mission del centro estetico, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione e alla formulazione di linee di miglioramento.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione del settore estetico (azienda, lavoro, associazioni) • Tecniche di time management • Normativa di settore • Sistema qualità/sicurezza e principali modelli • Criteri e procedure per la gestione delle risorse umane del centro estetico • Strumenti e modalità di pagamento • Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione • Elementi generali di contrattualistica • Adempimenti contabili e fiscali tipici del settore estetico • Tecniche di promozione e di vendita • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Applicare metodiche per la gestione del planning • Applicare criteri di assegnazione di compiti, sequenze e tempi di svolgimento attività • Individuare anomalie segnalando non conformità • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo • Applicare procedure e tecniche per espletare gli adempimenti contabili e fiscali giornalieri • Applicare modalità di promozione e vendita dell'attività professionale e di prodotti di settore • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE

Codice: **QPR-BEN-06** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle richieste del cliente, delle sue caratteristiche psicosomatiche, dell'analisi dello stato della cute, il soggetto è in grado di programmare un trattamento estetico personalizzato verificandone l'applicazione e il risultato rispetto al benessere psico-fisico del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di counselling e di intervista • Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica • Principali inestetismi e patologie dell'apparato tegumentario • Elementi di anatomia correlati ai trattamenti • Principali strumentazioni di analisi e diagnosi della cute • Processi degenerativi del tessuto adiposo • Metodi di trattamento degli inestetismi • Tecniche di monitoraggio e controllo • Tipologia, composizione e modalità funzionali di applicazione dei prodotti cosmetici • Tecniche di monitoraggio e valutazione dei trattamenti • Tecniche manuali e strumentali avanzate di trattamento estetico • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente • Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento • Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente • Applicare tecniche di analisi per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Riconoscere caratteristiche e specificità della pelle e delle sue alterazioni associando la tipologia di interventi più adeguata • Valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica • Individuare i prodotti cosmetici sulla base di caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Individuare le tecniche più idonee per l'esecuzione di trattamenti estetici viso e corpo di tipo personalizzato • Valutare i risultati dei trattamenti effettuati • Ideare una proposta di servizio in relazione alle esigenze espresse dal cliente e alla valutazione degli indicatori rilevati formulandola al cliente • Applicare tecniche di negoziazione sulla proposta avanzata e su ritardi e/o disguidi che ne potrebbero derivare • Proporre i trattamenti da proseguire a casa al fine di mantenere gli effetti del servizio effettuato in istituto • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO		
Codice: **QPR-BEN-24**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 10/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro • Principali terminologie tecniche nel settore benessere • Processi, cicli di lavoro e ruoli nel settore del benessere • Tipologie e funzionamento delle principali attrezzature, macchinari e strumenti di settore • Normativa di riferimento per la predisposizione igienica di locali e strumentazione • Normativa di riferimento per la gestione dei rifiuti • Procedure e tecniche di pulizia e sanificazione e predisposizione degli strumenti secondo le procedure in suo nel settore • Tecniche di gestione del magazzino • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Approntare la postazione di lavoro • Applicare procedure e tecniche per la predisposizione igienica di locali e attrezzature utilizzate rispettando le normative di settore • Utilizzare procedure e metodiche per la conservazione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare tecniche di rotazione delle scorte del magazzino • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)		
Codice: **QPR-BEN-13**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario, apparato pilifero e struttura ungueale inerenti ai servizi specifici • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi previsti • Modalità d'uso di strumenti manuali ed elettromedicali dei trattamenti estetici di base • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Tipologia, composizione e modalità di applicazione dei prodotti cosmetici funzionali ai trattamenti previsti (manicure, pedicure, epilazione, depilazione) • Sequenze operative per la manicure e il pedicure e trattamenti annessi • Tecniche epilatorie e depilatorie • Operazioni di finitura del servizio • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Effettuare il check up preliminare, in funzione del servizio da svolgere, individuando eventuali anomalie, malformazioni ed inestetismi • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Realizzare i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) secondo procedura, sia con strumenti manuali che elettromeccanici • Adottare modalità di utilizzo e manutenzione ordinaria di strumenti, utensili e attrezzature • Applicare smalto o decorazioni per la valorizzazione della mano e la figura • Attenuare il disagio epilatorio e depilatorio • Riconoscere il confine tra le competenze dell`estetista e quelle del dermatologo nel trattamento delle anomalie • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione utilizzata • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO

Codice: **QPR-BEN-14** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire la pulizia e i trattamenti specifici del viso scegliendo i prodotti più adatti nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario e pilifero del viso • Parametri per la classificazione delle differenti tipologie di cute • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi previsti • Modalità d'uso di strumenti manuali ed attrezzature per i trattamenti viso • Tipologia, composizione e modalità di applicazione dei prodotti cosmetici funzionali ai trattamenti viso • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Individuare eventuali anomalie ed inestetismi del viso (anche causati dal sole) • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Scegliere i prodotti da utilizzare in funzione del tipo di pelle da trattare • Applicare tecniche manuali per l'esecuzione di pulizia e trattamenti estetici al viso • Utilizzare in modo adeguato attrezzature meccaniche ed elettriche per i trattamenti viso • Applicare esfolianti, maschere e creme effettuando il massaggio al viso • Riconoscere il confine tra le competenze dell`estetista e quelle del dermatologo • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO

Codice: **QPR-BEN-15** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo in funzione dell`inestetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali e nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Anomalie, patologie e inestetismi gestibili con i trattamenti corpo • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali ai trattamenti corpo • Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi per trattamenti atti a mantenere il buono stato cutaneo e minimizzare gli inestetismi presenti • Terminologia tecnica dei processi di trattamento corpo • Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici e funzionali ai trattamenti estetici • Principali tipologie di trattamento estetico (purificante, dermocosmetico, tonificante, rilassante, drenaggio linfatico) • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche per identificare tipi cutanei, stato della pelle, anomalie, inestetismi • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare procedure e metodiche per l'individuazione e la predisposizione di prodotti funzionali alle prestazioni e ai trattamenti estetici eseguiti sulla superficie del corpo umano • Utilizzare prodotti ed apparecchiature per il trattamento specifico del corpo • Adottare modalità di utilizzo e manutenzione ordinaria di strumenti, utensili e attrezzature • Adottare tecniche manuali per contrastare/ minimizzare gli inestetismi cutanei con l'applicazione di prodotti riequilibranti • Attuare la pulizia profonda con prodotti specifici • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI

Codice: **QPR-BEN-16** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire un massaggio estetico (classico, connettivale, drenante) nel rispetto dei tempi di esecuzione e delle norme di igiene e sicurezza.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Elementi di anatomia, fisiologia e igiene funzionali ai massaggi estetici • Tipologie e sequenze operative delle tecniche manuali di massaggio • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo dei prodotti per i massaggi manuali delle diverse parti corporee • Tecniche di massaggio con supporti strumentali • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo di strumenti, apparecchiature e prodotti per i massaggi con supporti strumentali delle diverse parti corporee • Principi di controllo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare manovre manuali e sequenze operative di massaggio per il trattamento estetico • Calibrare le manovre manuali in relazione alla zona del corpo e dell'inestetismo da trattare • Combinare tecniche manuali e strumentali di massaggio in vista dell'obiettivo estetico e di benessere prefissati • Utilizzare in modo adeguato attrezzature meccaniche ed elettriche • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP		
Codice: **QPR-BEN-17**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente, delle sue caratteristiche psicosomatiche, dell'evento per il quale il servizio è richiesto, progettare un make-up personalizzato verificandone il risultato rispetto alle aspettative del cliente.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di counselling e di intervista • Principali inestetismi del viso • Elementi di anatomia correlati ai trattamenti • Tipologia, composizione e modalità funzionali di applicazione dei prodotti cosmetici per il make-up • Studio delle forme del viso e delle sue parti • Studio dei colori, del chiaroscuro e dei giochi interattivi • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente • Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione del servizio di make-up • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Applicare i fondamenti della progettazione per un servizio di make-up personalizzato adatto ai differenti tratti somatici e cromatici del volto e delle diverse caratteristiche etniche • Individuare forme, punti luce e simmetrie del viso • Valorizzare caratteristiche espressive e di personalità in relazione all'occasione e all'evento • Ideare una proposta di make-up in relazione alle esigenze espresse dal cliente e al tipo di evento • Applicare tecniche di negoziazione sulla proposta avanzata • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DEL MAKE-UP

Codice: **QPR-BEN-18** Livello: **EQF-3** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute e dell'occasione per il quale viene realizzato (trucco da giorno, cena di gala, cerimonia, ...), eseguire un maquillage in parte o sulla totalità del viso osservando le norme igienico-sanitarie.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo dei prodotti cosmetici per il maquillage bocca, occhi e viso • Tipologie, caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti utilizzati • Tecniche di accostamento cromatico • Tecniche di trucco bocca, occhi, viso in relazione alla forma, espressione e tratti somatici del viso • Tendenze del trucco correttivo e del trucco moda in relazione alle diverse circostanza • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Selezionare tonalità di colori e prodotti/strumenti dermocosmetici in linea con le tendenze più innovative • Applicare tecniche e sequenze per il trucco parziale o totale del viso • Applicare tecniche e sequenze per il trucco da giorno, sera e per cerimonie anche secondo le tendenze moda • Valutare l'esito complessivo in termini di luminosità ed armonia al volto • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE		
Codice: **QPR-BEN-19**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle indicazioni ricevute, eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando i tempi di esecuzione e le norme igienico-sanitarie.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi di estetica • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di intervista • Stili e mode nella ricostruzione delle unghie • Tipologie, caratteristiche e componenti dei materiali utilizzati per la ricostruzione • Tecniche e sequenze operative per la ricostruzione • Controindicazioni e rischi della ricostruzione • Procedure per la compilazione della scheda cliente • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Accogliere e assistere il cliente durante il servizio • Applicare tecniche e modalità per illustrare al cliente i servizi svolti e i prodotti utilizzati • Utilizzare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato • Individuare stile, materiale e decorazione più adatti in base alla tipologia del cliente • Utilizzare tecniche e sequenze in base alla scelta stilistica effettuata • Interpretare la scheda prodotto o la scheda tecnica • Operare nei tempi di lavorazione previsti • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE		
Codice: **QPR-BEN-22**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 07/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi, organizzando il necessario e controllandone la corretta effettuazione.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione del settore benessere • Procedure di utilizzo della scheda tecnica • Caratteristiche dei diversi percorsi (caldi, freddi, d'acqua, solari, in grotta) e modalità di effettuazione • Elementi di anatomia correlati ai tipi di percorso • Benefici e controindicazioni • Principi olistici alla base dei percorsi • Tecniche multisensoriali (es. aroma, cromo, musica) • I rituali (es. aufguss, meditazione, in coppia) • Tecniche di promozione e di vendita • Terminologia di settore anche in lingua straniera • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	• Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente • Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo • Spiegare al cliente benefici e controindicazioni dei percorsi • Gestire il cliente durante i percorsi caldi (saune e bagni di vapore) e successivi step (raffreddamento, relax, idratazione) • Gestire il cliente nei percorsi d'acqua, solari e in grotta • Applicare modalità di promozione e vendita • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

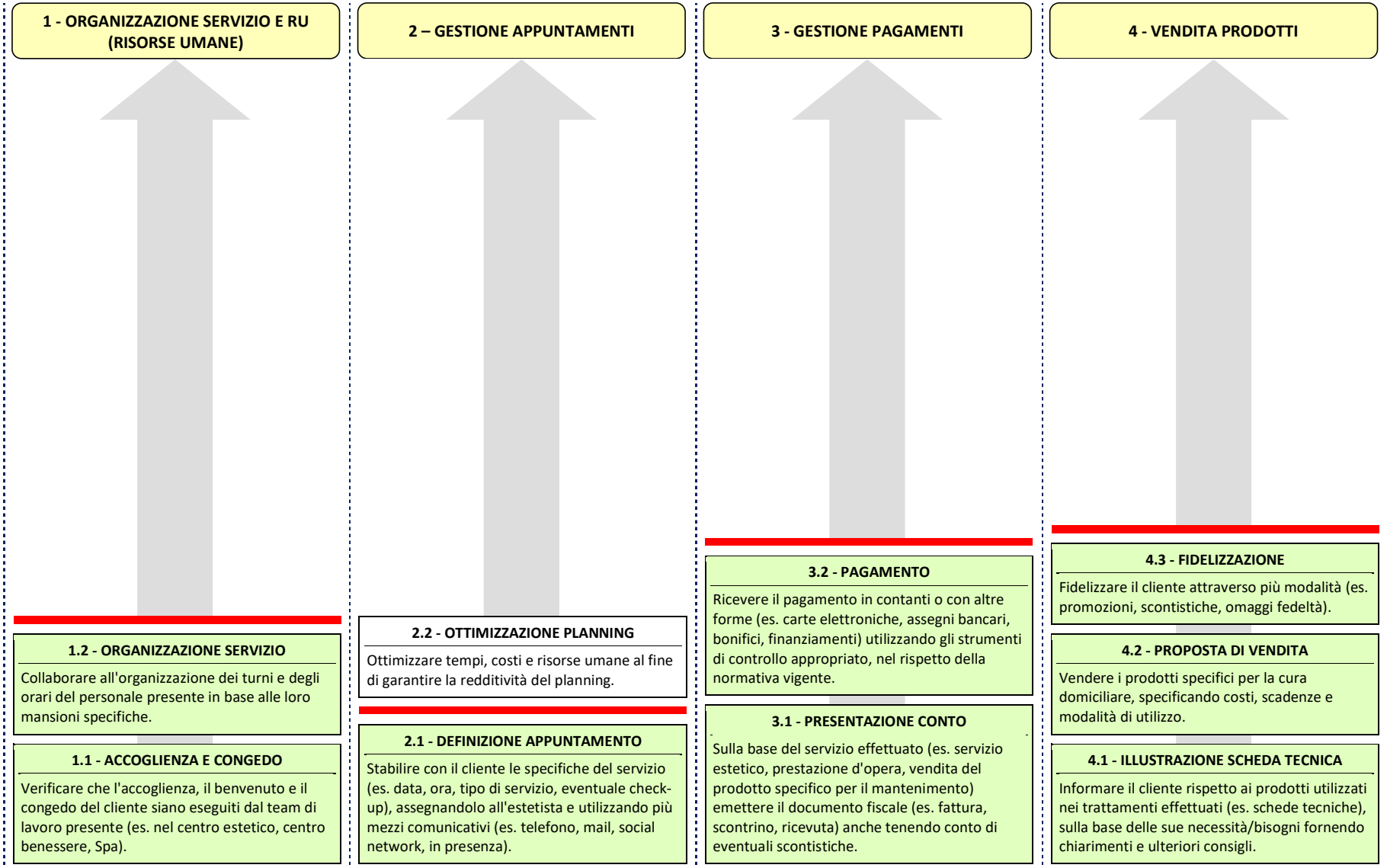
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI

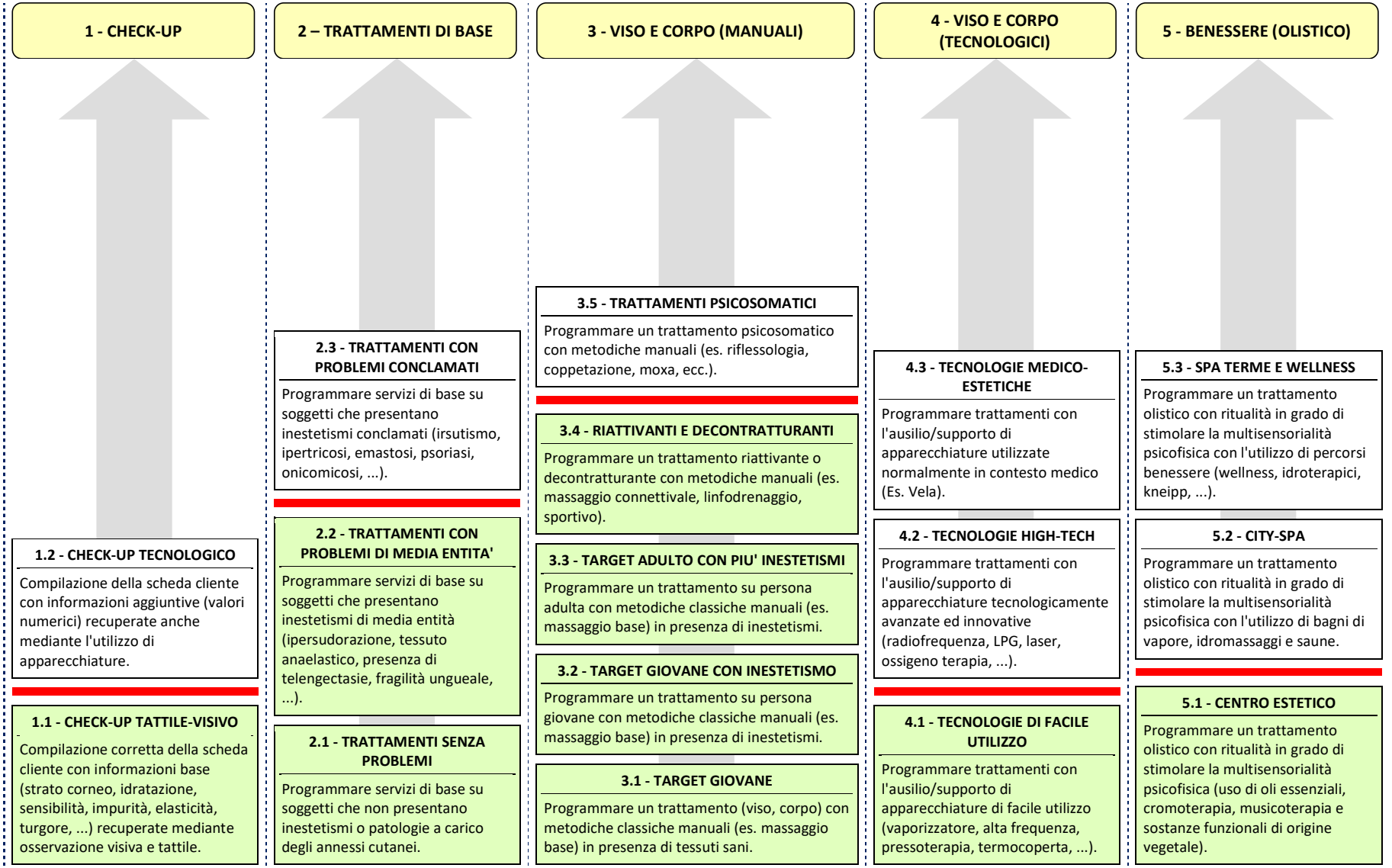
Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-BEN-03	GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO	4	Completo	
QPR-BEN-06	PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	4	Completo	
QPR-BEN-24	PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	3	Completo	
QPR-BEN-13	ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)	3	Esteso	
QPR-BEN-14	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	3	Esteso	
QPR-BEN-15	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	3	Esteso	
QPR-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	3	Completo	
QPR-BEN-17	PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP	4	Parziale	
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	3	Completo	
QPR-BEN-19	ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	3	Completo	
QPR-BEN-22	GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-03 GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Partendo dalla mission del centro estetico, partecipare all'organizzazione del planning degli appuntamenti, del lavoro delle R.U., della tenuta delle procedure amministrative, partecipando alla promozione e alla formulazione di linee di miglioramento.	Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-06 PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE EQF-4	Versione 4 15/07/2015
	Sulla base delle richieste del cliente, delle sue caratteristiche psicosomatiche, dell'analisi dello stato della cute, il soggetto è in grado di programmare un trattamento estetico personalizzato verificandone l'applicazione e il risultato rispetto al benessere psico-fisico del cliente.	Format_5D_3x



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-24 PREDISPOSIZIONE. GESTIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle indicazioni ricevute, provvedere ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari ai servizi da svolgere nel rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla gestione dei rifiuti.	Format_4D

1 - POSTAZIONE DI LAVORO

1.1 - POSTAZIONE

Provvedere alla preparazione e al riordino delle postazioni e degli ambienti di lavoro (es. biancheria, set materiali e strumenti da utilizzare), predisponendo l'occorrente per il servizio da eseguire, seguendo le normative e i protocolli definiti dall'az

2 – PULIZIA E STERILIZZAZIONE

2.3 - STERILIZZAZIONE

Sterilizzare gli attrezzi con autoclave per eliminare microrganismi viventi e limitarne la ricomparsa nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.2 - DISINFEZIONE

Disinfettare strumenti e attrezzature per eliminare buona parte degli agenti patogeni, nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

2.1 - SANIFICAZIONE

Detergere e igienizzare superfici e strumenti di lavoro rimuovendo sporco e residui biologici attraverso specifiche attrezzature, movimenti manuali o l'impiego di prodotti chimici pronti all'uso secondo quanto previsto dalle linee guida regionali e sanitarie in vigore.

3 - GESTIONE PRODOTTI

3.3 - CONTROLLO PRODOTTI

Applicare logiche di rotazione delle scorte tenuto conto delle scadenze e dello stato di conservazione dei prodotti e verificare che i prodotti siano corredati di schede di sicurezza.

3.2 - STOCCAGGIO IN MAGAZZINO

Verificare la conformità della merce in entrata ed uscita rispetto alla documentazione di trasporto e disporre i prodotti e le attrezzature negli appositi spazi e locali, evitando rischi di ribaltamento, rottura o alterazione.

3.1 - DISPOSIZIONE PRODOTTI

Disporre i prodotti (cosmetici, di consumo e biancheria di servizio) negli appositi spazi, rispettando quantitativi e modalità espositive previste dalle consuetudini e protocolli in uso.

4 - GESTIONE RIFIUTI

4.3 - REGISTRO

Gestione del registro e dello smaltimento dei rifiuti speciali.

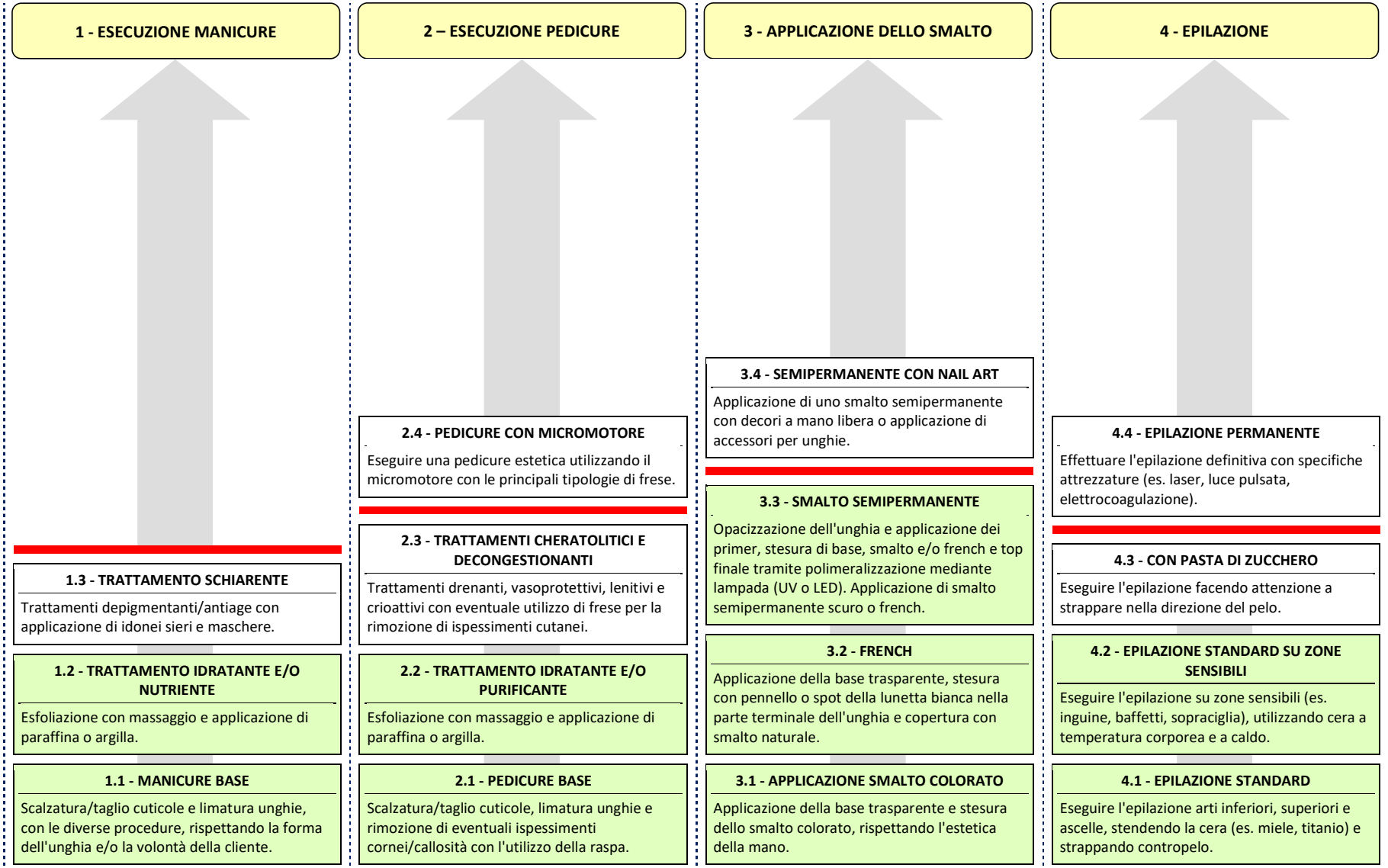
4.2 - RIFIUTI SPECIALI

Trattare in sicurezza rifiuti speciali (es. presidi monouso), secondo la classificazione europea e le procedure previste, tenuto conto del livello di pericolosità.

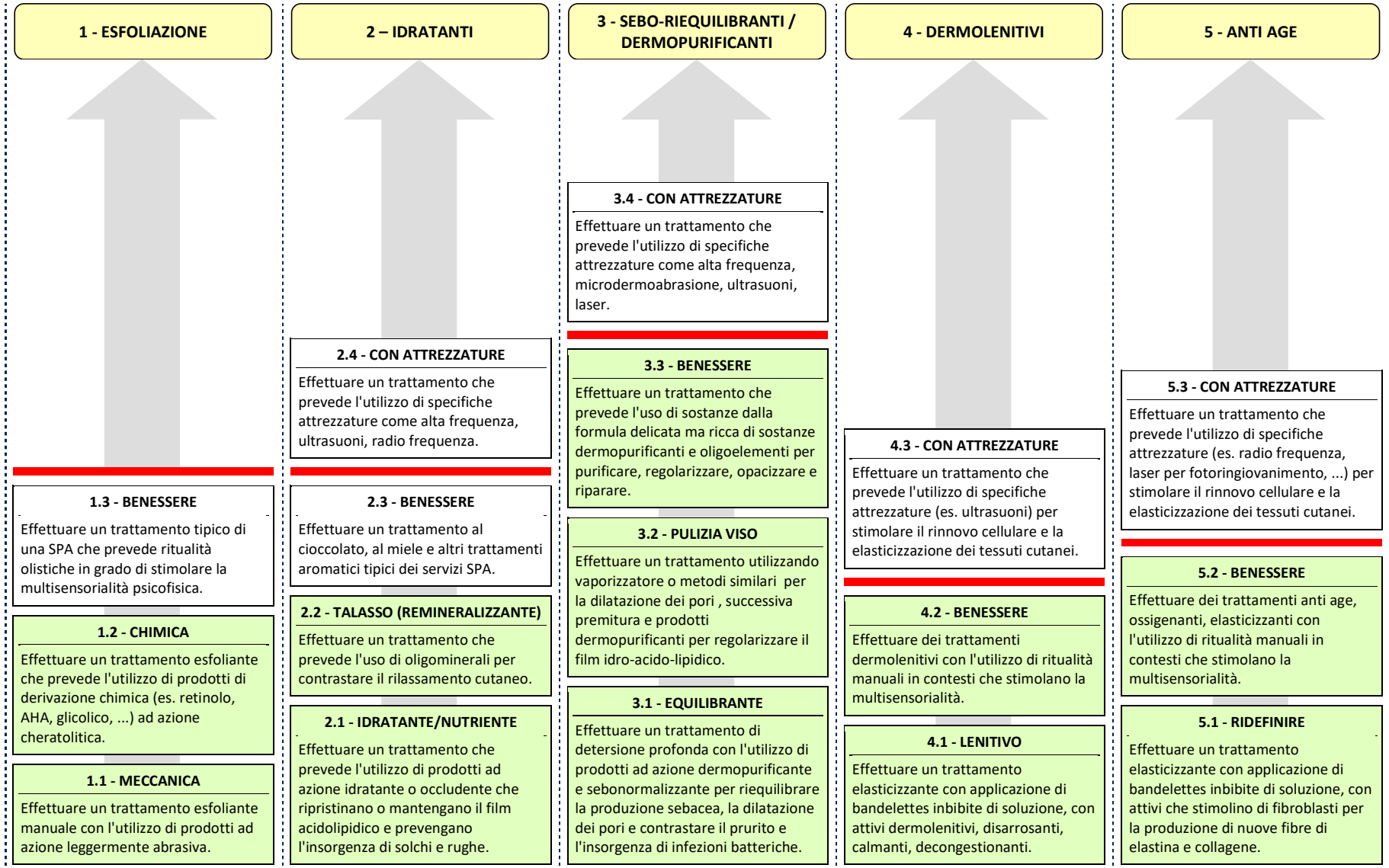
4.1 - RIFIUTI URBANI

Trattare in sicurezza rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.

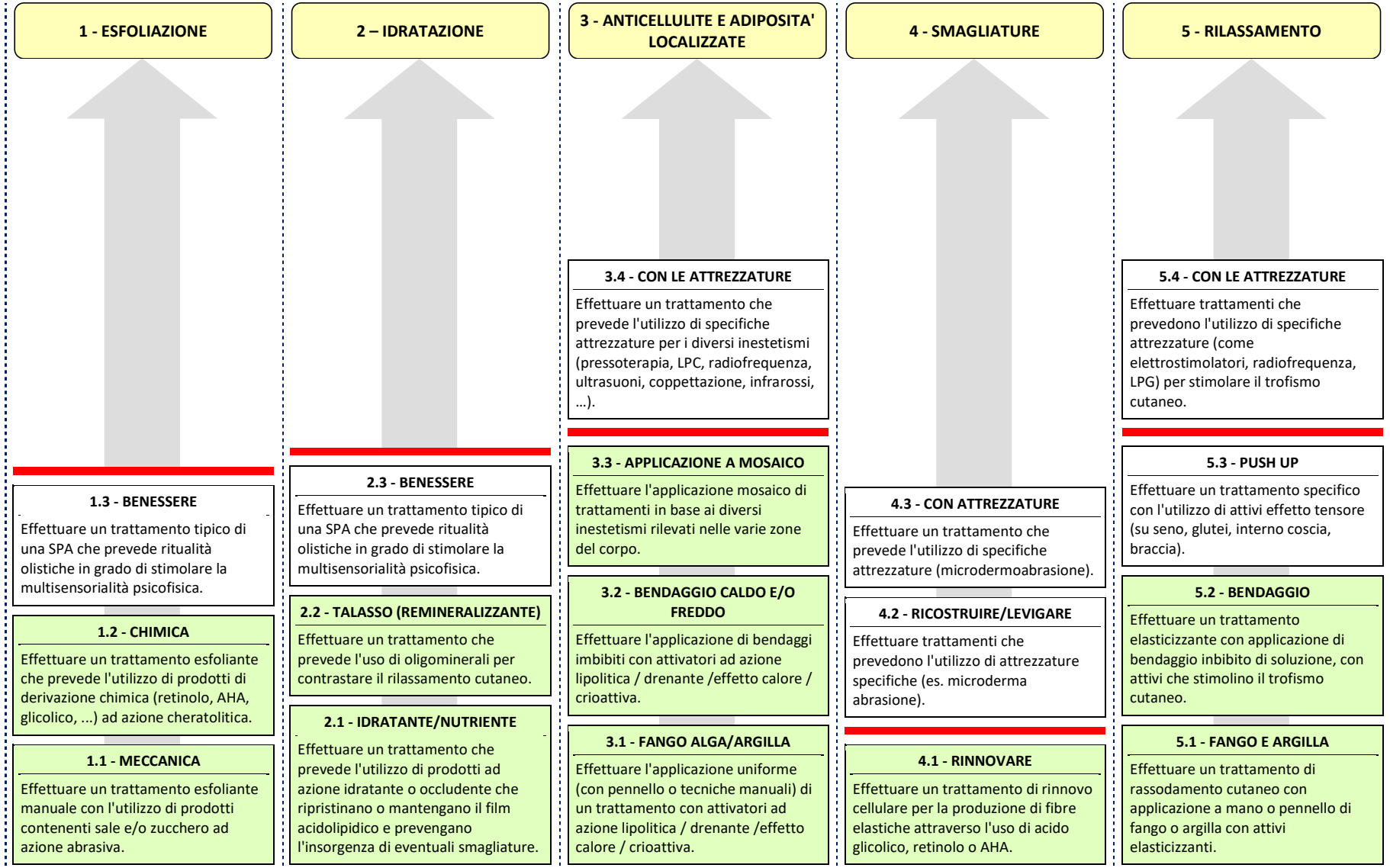
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-13 ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE) EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.	Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-14	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire la pulizia e i trattamenti specifici del viso scegliendo i prodotti più adatti nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.			Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-15	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo in funzione dell`inestetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali e nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza.			Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire un massaggio estetico (classico, connettivale, drenante) nel rispetto dei tempi di esecuzione e delle norme di igiene e sicurezza.			Format_5D

1 - RILASSANTE	2 – STIMOLANTE MICROCIRCOLATORIO	3 - STIMOLANTE DEL TROFISMO CUTANEO	4 - RIATTIVANTE MUSCOLARE	5 - STIMOLANTE ORGANI RIFLESSI
1.4 - FILOSOFIE OLISTICHE Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu, wuhatzu, craniosacrale) con le manualità specifiche ai fini del rilassamento psicofisico.	**2.4 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio (es. coppettazione, LomiLomi, californiano, …) con utilizzo di mani e avambracci sulle zone di ristagno, al fine di drenare i liquidi in eccesso.	**3.4 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il migliorativo del trofismo cutaneo.	**4.4 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il recupero dell'efficienza muscolare.	**5.3 - FILOSOFIE OLISTICHE** Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche che vanno a stimolare gli organi riflessi.
1.3 - MASSAGGIO RELAX Effettuare un massaggio con tecniche manuali dolci e avvolgenti con utilizzo di mani e avambracci sia su lettino che a terra (LomiLomi, californiano, bioemozionale, hot stone, ...).	**2.3 - MASSAGGIO DRENANTE** Effettuare un massaggio (es. coppettazione, LomiLomi, californiano, …) con utilizzo di mani e avambracci sulle zone di ristagno, al fine di drenare i liquidi in eccesso.	**3.3 - MASSAGGIO TONIFICANTE** Effettuare un massaggio (es. coppettazione) con utilizzo di mani e avambracci, insistendo sulle zone rilassate al fine di tonificare i tessuti cutanei.	**4.3 - MASSAGGIO STIMOLANTE** Effettuare un massaggio energico e riattivante con utilizzo di mani e avambracci sia su lettino che a terra (thailandese, miofasciale, hot stone massage.).	**5.2 - CONNETTIVALE RIFLESSOGENO** Effettuare un massaggio attraverso manipolazioni a secco che stimolano i metameri (aree più o meno vaste innervate), nonchè le "fasce" del tessuto connettivo la cui funzione è di connettere e dividere gli organi interni dalle strutture sovrastanti.
1.2 - MASSAGGIO DOLCE Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali utilizzando manovre lente e con ritmo costante.	**2.2 - MASSAGGIO DETOSSINANTE** Effettuare manovre drenanti con tecniche manuali lente e dal ritmo costante o utilizzando manovre di scollamento del tessuto connettivo.	**3.2 - MASSAGGIO RIATTIVANTE** Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali di scollamento, specifiche per il miglioramento del trofismo cutaneo.	**4.2 - MASSAGGIO DEFATICANTE** Effettuare un massaggio con l'utilizzo di manualità energica per preparare o recuperare l'efficienza muscolare (sportivo, decontratturante e coppettazione).	**5.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico atto a stimolare involontariamente zone riflesse.
1.1 - MASSAGGIO CLASSICO Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando le cinque manovre con pressione leggera.	**2.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando con una intensità maggiore, le manovre di impastamento profondo o rullè e con manovre di apertura delle stazioni linfatiche.	**3.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando manovre di intensità maggiore quali vibrazione, pizzicottamento, roulè e impastamento profondo.	**4.1 - MASSAGGIO CLASSICO** Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando le manovre di impastamento, frizione, percussioni e di trazione degli arti al fine di produrre una iperemia.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-17	PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	In base alle richieste del cliente, delle sue caratteristiche psicosomatiche, dell'evento per il quale il servizio è richiesto, progettare un make-up personalizzato verificandone il risultato rispetto alle aspettative del cliente.			Format_5D_2x

1 - ANALISI	2 – PROGETTAZIONE	3 - PROPOSTA	4 - PIANIFICAZIONE	5 - CONTROLLO
1.3 - IN ASSENZA DI INDICAZIONI SPECIFICHE Individuare gli elementi utili per la predisposizione di una proposta progettuale in presenza di una cliente che vuole reinventare la propria immagine, ma non fornisce indicazioni specifiche (carta bianca).	**2.5 - MAKE-UP PER EVENTI** Progettare un make-up per uno specifico evento (es. sfilata di moda, trucco fotografico, televisivo), anche utilizzando effetti pittorici (face painting) o materici (applicazione di ciglia finte, piccole pietre, strass).	**3.2 - NEGOZIAZIONE DELLE OBIEZIONI** Negoziare le obiezioni della cliente sulla proposta presentata, eventualmente rivedendo il progetto elaborato alla luce delle stesse al fine di ottenerne la piena approvazione.	**4.1 - SCALETTA INCONTRI E INTERVENTI PROPEDEUTICI** Concordare con la cliente, nel caso di make-up complessi (es. per sposa, per eventi particolari), la scaletta degli incontri necessari per la realizzazione del servizio progettato, programmando eventuali interventi estetici propedeutici (es. epilazione so	**5.2 - SUPERVISIONE LAVORO DEL TRUCCATORE** Supervisionare la realizzazione del progetto di make-up di un evento complesso (es. sfilata di moda) assegnato a uno o più truccatori, intervenendo al bisogno per fornire consigli esecutivi o suggerimenti correttivi in corso d'opera.
1.2 - IN PRESENZA DI UNA RICHIESTA NON COERENTE Rimodulare le aspettative della cliente in presenza di una richiesta di servizio incoerente con le sue caratteristiche morfologiche, proponendo delle alternative in grado di soddisfare le sue attese.	**2.4 - MAKE-UP PER SPOSA** Progettare un make-up per sposa individuando tecniche e prodotti specifici per garantire la tenuta duratura del trucco e l'esecuzione delle fotografie.	**3.1 - PRESENTAZIONE ALLA CLIENTE** Illustrare la proposta alla cliente in termini di risultato atteso, prodotti utilizzati, tempi necessari e costi previsti, motivando le scelte fatte.		**5.1 - VERIFICA MESSA IN PRATICA PROGETTO** Verificare la coerenza della messa in pratica del progetto elaborato, effettuando eventuali interventi correttivi resisi necessari in corso d'opera e registrando sulla scheda trucco le variazioni al progetto originario.
1.1 - IN PRESENZA DI UN RISULTATO ATTESO COERENTE Rilevare gli elementi utili alla progettazione del make-up in presenza di una cliente che richiede un servizio coerente con le sue caratteristiche morfologiche e aspettative di risultato, annotandoli sulla scheda trucco.	**2.3 - MAKE-UP ETNICO** Progettare un make-up da giorno o da sera su clienti con incarnati di etnie diverse e/o con discromie.			
	2.2 - MAKE-UP CORRETTIVO Progettare un make-up da giorno o da sera su una cliente giovane con inestetismi rilevanti o su cliente matura, utilizzando le tecniche correttive idonee.			
	2.1 - DA GIORNO O DA SERA Progettare un make-up da giorno o da sera su una cliente giovane, con inestetismi assenti o minimi, prefigurando il risultato finale e indicando le fasi, i prodotti, le tecniche correttive e i tempi necessari sulla scheda trucco.			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	EQF-3	Versione 3 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute e dell'occasione per il quale viene realizzato (trucco da giorno, cena di gala, cerimonia, ...), eseguire un maquillage in parte o sulla totalità del viso osservando le norme igienico-sanitarie.			Format_4D

1 - TRUCCO DA GIORNO	2 – TRUCCO DA SERA	3 - TRUCCO PER SPOSA	4 - TRUCCO EVENTO (FASHION, SFILATA, FOTOGRAFICO)
1.5 - MORFOLOGICO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni morfologiche del viso sapendo gestire prodotti più coprenti e di tonalità scura.			
1.4 - CORRETTIVO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni da eseguire su occhi, labbra e sopracciglia.	**2.3 - TECNICHE AVANZATE** Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse e/o discromie, ponendo attenzione al trucco degli occhi (es. tecnica di smoky eyes) e utilizzando rossetti con nuance intense.		
1.3 - FOTOTIPO Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse con discromie utilizzando correttori specifici, gestendo la tecnica del chiaro/scuro.			
1.2 - TRATTANTE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara e presenza di inestetismi, prevedendo altre procedure (es. infoltimento sopracciglio e ciglia, utilizzo rossetti) e l'uso di prodotti tendenzialmente chiari in base al tipo di pelle riscontrato.	**2.2 - TRATTANTE** Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara e presenza di inestetismi, prevedendo la pulizia e l'infoltimento del sopracciglio con l'uso di matite e/o eylaner e l'utilizzo della tecnica di sfumatura degli ombretti secondo la tecnica del chi	**3.2 - EFFETTO CORRETTIVO** Realizzare un servizio su sposa che presenta inestetismi di vario genere, effettuando le correzioni necessarie, personalizzando il servizio in base alle caratteristiche della cliente sapendo dosare prodotti specifici per il trucco fotografico.	
1.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (es. pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti) e l'uso di prodotti dall'effetto naturale.	**2.1 - EFFETTO NATURALE** Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (es. pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti), l'uso di prodotti opachi, iridescenti per creare punti luce.	**3.1 - EFFETTO NATURALE** Realizzare un servizio su sposa giovane con pelle chiara normale e viso regolare, prevedendo l'uso di prodotti a lunga tenuta e che siano opachi/iridescenti per creare punti luce.	**4.1 - EFFETTO SORPRESA** Realizzare una creazione artistica attraverso l'utilizzo di acquacolor o prodotti specifici per il body painting.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-19	ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	EQF-3	Versione 2 15/01/2020
	In base alle indicazioni ricevute, eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando i tempi di esecuzione e le norme igienico-sanitarie.			Format_4D

1 - PROGRAMMAZIONE

1.2 - DEFINIZIONE SERVIZIO

Scegliere e definire con la cliente il metodo di ricostruzione utilizzato e il grado di finitura.

1.1 - SCHEDA CLIENTE

Compilare la scheda cliente in base alla tipologia della mano (es. morfologia, malformazioni, forma delle unghie, …) e aspetti personali (es. presenza di onicofagia, lavoro svolto, eventuali farmaci utilizzati).

2 – PREPARAZIONE DELL'UNGHIA

2.1 - OPERAZIONI PRELIMINARI

Effettuare le operazioni preliminari (con gel o acrilico), opacizzando l'unghia naturale, fissando con il primer all'unghia naturale il supporto tagliato alla lunghezza prevista (tips o formina) e procedendo con la stesura del gel di base seguito da quello di ricostruzione con eventuale bombatura.

3 - FINITURA E NAIL ART BASE

3.3 - ELEMENTI DECORATIVI

Rifinire l'unghia con una forma particolare (stiletto od oliva) e/o aggiungendo elementi decorativi (es. swarovski) prima di completare il lavoro (sigillatura e lucidatura).

3.2 - GLITTER O PAGLIUZZE

Rifinire la forma dell'unghia con la stesura di gel colorato (con glitter o pagliuzze) o con gel termico, completando il lavoro con le fasi di sigillatura e lucidatura.

3.1 - FINITURA SEMPLICE

Rifinire la forma dell'unghia (di norma quadrata od ovale) con eventuale french, completando il lavoro con le fasi di sigillatura e lucidatura.

4 - NAIL ART ARTISTICO

4.2 - DISEGNO E COMPONENTI

Completare la ricostruzione con nail art artisitico (paesaggio, volto, ...) anche con l'aggiunta di elementi decorativi di vario genere e forma (swarovski, pagliuzze, stoffe, piume, piercing, ...).

4.1 - CON GEL TRIDIMENSIONALE

Effettuare le operazioni preliminari con gel in tridimensione (a prescindere dalla forma dell'unghia) e realizzando un semplice disegno (es. fiore o simbolo).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-22	GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi, organizzando il necessario e controllandone la corretta effettuazione.			Format_5D_2x

1 - SCHEDA CLIENTE

1.2 - VERIFICA PROBLEMI

Intervenire con il responsabile tecnico se si individuano controindicazioni o per fornire maggiori informazioni al cliente.

1.1 - COMPILAZIONE E CONTROLLO

Utilizzando anche una lingua straniera, seguire il cliente nella compilazione dell'autodichiarazione, verificando che non ci siano controindicazioni da procedura rispetto ai servizi scelti.

2 – PERCORSI CALDI

2.4 - BIOSAUNA E FITOBALNEOTERAPIA

Gestire un ambiente caldo con vasche o cabine con all'interno erbe macerate o fieno, accompagnando il tutto con rituali di meditazione (es. campane tibetane o narrazione).

2.3 - CON RITUALI

Gestire rituali (es. sauna finlandese) quali l'aufguss (aumento di vapore), la ventilazione (es. con asciuga mano), lo scrub fatto dal cliente, in un ambiente multisensoriale (es. musica e cromoterapia).

2.2 - AROMATERAPIA

Controllare i parametri relativi all'aromaterapia (es. olii nebulizzati o rituali con prodotti naturali) spiegandone i benefici al cliente.

2.1 - SAUNA/BAGNO TURCO

Illustrare al cliente, anche in lingua straniera, un percorso di sauna o bagno turco seguito da raffreddamento nel caso di sauna (doccia, frigidarium o piscina) o raffrescamento nel caso del bagno turco, spiegando i benefici principali e seguendolo nelle due fasi e in quelle finali di relax e reidratazione.

3 - PERCORSI D'ACQUA

3.2 - PERCORSI AGGIUNTIVI

Illustrare al cliente i benefici dei percorsi d'acqua aggiuntivi quali ad esempio i percorsi vascolari (es. Kneipp), percorsi di idropressoterapia, le vasche di reazione e la doccia emozionale.

3.1 - PERCORSI BASE

Illustrare al cliente, anche in lingua straniera, un percorso base (piscine e/o vasche con idromassaggi), spiegando i benefici principali e seguendo il cliente nella fase di fruizione e in quella finale di relax.

4 - PERCORSI SOLARI

4.2 - SOLARIUM

Gestire le apparecchiature per un servizio di abbronzatura (es. lettini, docce, lampade viso) spiegando le controindicazioni presenti.

4.1 - BAGNO DI SOLE

Seguire il cliente nella fase di relax al sole dopo un percorso wellness, spiegando benefici e controindicazioni.

5 - PERCORSI IN GROTTA

5.2 - PERCORSI IN GROTTE NATURALI

Seguire il cliente nella permanenza in una grotta naturale (con microclima caldo/secco o freddo/umido) illustrandogli benefici e controindicazioni.

5.1 - GROTTA DI SALE

Seguire il cliente nella permanenza in una grotta artificiale di sale illustrandogli benefici e controindicazioni anche in lingua straniera.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

AREA COMUNE

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-01

ADDETTO ALLA SEGRETERIA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.1.1.1.0.0	Addetti a funzioni di segreteria
4.1.1.3.0.0	Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti
4.1.2.2.0.0	Addetti all'immissione dati
4.1.2.3.0.0	Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

69.20.12	Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
69.20.15	Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLA SEGRETERIA interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.
Utilizza metodologie di base, strumenti ed informazioni per svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni utilizzando anche attrezzature digitali e software specifici.
Cura funzioni di segreteria e di amministrazione del personale, fornisce supporto alle attività amministrative e contabili, redige documenti e si relaziona con clienti e fornitori anche in lingua straniera.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Esteso
QPR-SGR-02	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI	3	Completo
QPR-SGR-03	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI	4	Parziale
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Parziale
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Parziale
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Parziale
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		
Codice: **QPR-AMM-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di gestione dei documenti • Tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili • Elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti • Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione • Elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta • Normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro • Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori…) ed effettuare i controlli di conformità • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastrini contabili • Controllare gli aspetti fiscali e previdenziali • Inserire il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi • Verificare e registrare l'avvenuto pagamento/incasso • Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) • Operare secondo le norme di sicurezza	

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: **QPR-SGR-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche dei processi comunicativi • Cenni di comunicazione efficace • Tipologie di interlocutori • Tecniche di comunicazione telefonica • Cenni di immagine aziendale • Cenni sugli organigrammi aziendali • Tipologie di lettere commerciali • Tecniche di elaborazione di lettere commerciali • Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino, scanner, pc, tablet) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Terminologia tecnica, specifica del settore, in lingua inglese livello A2 • Tecniche di aggiornamento di siti web aziendali • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Adottare modalità di comunicazione anche digitale per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.) • Gestire la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Comunicare in lingua inglese a livello A2 • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi del sito web aziendale • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI		
Codice: **QPR-SGR-02**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste, archiviare e gestire documenti cartacei e digitali utilizzando applicativi informatici e web nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e sicurezza dei dati.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di protocollo • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale di documenti e dati • Elementi di organizzazione aziendale • Procedure di gestione aziendale della corrispondenza e dell'archiviazione • Modalità di archiviazione delle email ricevute e degli allegati • Modalità di archiviazione di documenti digitali • Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici • Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione • Caratteristiche e funzioni delle piattaforme condivise web • Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione • Protocollare e smistare la corrispondenza cartacea o digitale in entrata ed in uscita • Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico • Accedere alle principali funzionalità di archivi elettronici o piattaforme condivise web • Archiviare e-mail e loro file allegati • Scannerizzare ed archiviare documenti digitali • Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI

Codice: **QPR-SGR-03** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda e delle riunioni, nella tenuta dei verbali e dei libri sociali e nell'organizzazione di viaggi di lavoro, tenendo conto delle tempistiche e dei budget definiti.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale • Cenni di comunicazione aziendale • Cenni di diritto societario • Tecniche di redazione di verbali • Tecniche di presa di appunti • Cenni sul ruolo delle Camere di Commercio • Funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione • Caratteristiche di libri e registri sociali • Normativa su bollatura e vidimazione di libri e registri sociali • Procedure per la prenotazione di titoli viaggio e alberghieri • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Servizi internet • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Gestire gli impegni dispositivi digitali di calendarizzazione e organizzazione, individuando i criteri di importanza e urgenza • Assistere la direzione nella redazione di corrispondenza, rapporti e verbali e loro trasmissione agli interessati • Applicare le principali tecniche per la presa di appunti • Redigere verbali di riunione su format aziendali predefiniti • Gestire la tenuta dei libri sociali degli organi (Assemblea, Consiglio di Amministrazione) • Aggiornare e vidimare i libri sociali e depositarli presso la Camera di Commercio • Predisporre ambienti e strumenti adeguati per riunioni ed eventi • Organizzare riunioni e viaggi di lavoro del personale • Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO		
Codice: **QPR-SGR-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.

Conoscenze	*Abilità*
• Metodi e tecniche di approntamento e avvio • Parametri di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tipologie delle principali attrezzature d'ufficio • Tecniche di monitoraggio dello stato di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tecniche per la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Applicativi gestionali d'ufficio • Tecniche e modelli per l'automazione d'ufficio • Rapporto tra architettura IT e organizzazione aziendale • Principali funzionalità delle reti informatiche per l'ufficio • Modalità di gestione di periferiche comuni • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo • Nozioni di primo soccorso	• Individuare strumenti, attrezzature e macchinari da utilizzare a seconda del processo lavorativo richiesto • Adottare comportamenti per il corretto avvio ed utilizzo delle apparecchiature d'ufficio • Curare la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Utilizzare prassi e metodi per la gestione delle anomalie di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Applicare metodi di soluzione di problemi hardware e software • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza

GESTIONE DI DATI E REPORT		
Codice: **QPR-SGR-05**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi cartacei ed elettronici • Funzionalità dei principali sotware applicativi d'ufficio • Tecniche di sviluppo dei sistemi aziendali di gestione documentale • Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborazioni statistiche • Servizi internet • Cittadinanza digitale, privacy digitale e identità digitale • Principi di strumenti e tecniche per la comunicazione digitale on line (social media, digital marketing) • Processi di digitalizzazione e valore dei dati • Piattaforme web e applicativi per la gestione di dati on line • Strumenti per la gestione di file telematici rivolti a soggetti pubblici (P.A.) e privati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni • Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale • Organizzare la gestione di documenti su supporti digitali • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Utilizzare funzioni avanzate di fogli di calcolo e programmi di videoscrittura • Applicare metodi per la produzione di documenti e prospetti utili per le attività di reporting • Utilizzare applicativi per la comunicazione ed invio di documenti a soggetti pubblici e privati • Utilizzare funzioni e comandi in rete per la gestione di operazioni di ricerca ed elaborazione di informazioni, documenti e dati • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle normative vigenti sul lavoro, gestire la documentazione e le scadenze relative a un rapporto di lavoro, aggiornando e compilando il libro unico del lavoro e il registro infortuni.

Conoscenze	*Abilità*
• Procedure e adempimenti connessi con l'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro • Documentazione necessaria per la gestione del rapporto contrattuale del lavoratore (instaurazione, trasformazioni, cessazioni) • Caratteristiche e funzionamento dei libri obbligatori (libro unico del lavoro e registro infortuni) • Funzionamento degli enti appartenenti al sistema amministrativo del lavoro (INAIL, INPS e DPL) • Cenni sulla normativa sui contratti di lavoro • Cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia • Cenni sulla normativa sulla sicurezza e la privacy • Cenni sulla normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro • Caratteristiche e funzionamento dei programmi di rilevazione presenze • Tipologie di giustificativi delle assenze (rapporti interni, richieste dei lavoratori, certificati medici, verbali di infortunio • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti collegati all'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro • Gestire le procedure e la documentazione per l'instaurazione del contratto di lavoro e l'inserimento in azienda del lavoratore • Aggiornare il libro unico del lavoro ed il registro infortuni secondo le normative vigenti • Gestire le procedure e la documentazione in caso di infortuni del lavoratore • Gestire la documentazione relativa alle presenze mensili • Gestire le procedure e la documentazione per la trasformazione o la cessazione del contratto di lavoro • Gestire le comunicazioni con gli Enti competenti anche attraverso canali dedicati • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa generale sui contratti di lavoro • Normativa generale in materia previdenziale e fiscale • Normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro • Caratteristiche costitutive della retribuzione mensile • Composizione del costo del lavoro • Cedolini paga: voci e gestione • Caratteristiche e funzionamento dei modelli fiscali annuali e infrannuali • Caratteristiche e funzionamento dei modelli di versamento • Funzionamento dei software per l'elaborazione paghe • Cenni di tipologie di prestazioni di sostegno al reddito • Caratteristiche e funzionamento degli Enti coinvolti nelle procedure (Agenzia Entrate, Inps, Inail) • Gestione telematica dei rapporti di lavoro • Gestione del TFR e dei fondi pensione • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti aziendali connessi alla gestione del personale a scadenza mensile, infrannuale ed annuale • Gestire le elaborazioni del cedolino paga e le procedure ad esso connesse • Gestire le elaborazioni aziendali mensili • Predisporre la documentazione necessaria e i modelli fiscali per versamenti ed adempimenti agli Enti competenti • Gestire gli invii telematici agli Enti competenti • Pianificare e predisporre prospetti riepilogativi sulle rilevazioni del personale armonizzandoli alle esigenze informative aziendali • Verificare i passaggi documentali interni all'azienda per garantire il corretto adempimento dei pagamenti e delle registrazioni contabili • Operare secondo le norme di sicurezza

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALLA SEGRETERIA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale	
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Esteso	
QPR-SGR-02	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI	3	Completo	
QPR-SGR-03	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED	4	Parziale	
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Parziale	
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Parziale	
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Parziale	
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.	Format_3D

1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

1.4 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ESTERO

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture e le bolle doganali ricevute da fornitori stranieri, attraverso l'utilizzo di apposito software e predisporre eventuali dichiarativi collegati (esempio: INTRA). Verificare

1.3 - CEDOLINI PERSONALE

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.

1.2 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ITALIA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture ricevute da fornitori italiani, attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.

1.1 - GIUSTIFICATIVI DI PRIMA NOTA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i documenti di prima nota (esempio: scheda carburanti, ricevute, ecc.), anche attraverso l'utilizzo di apposito software.

2 – EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

2.3 - ELABORAZIONE DI MODELLI F24 PER IL VERSAMENTO DI TRIBUTI, CONTRIBUTI E PREMI

Predisporre il modello F24 per il versamento di contributi e imposte, utilizzando i mastrini della contabilità per i controlli sugli importi da versare (esempio: acconti erario dipendenti, acconti erario professionisti, contributi INPS dipendenti, ...).

2.2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE

Emettere le fatture immediate o differite, o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA, registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture sia per clienti nazionali che esteri attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare, nelle operazioni di cassa, l'incasso dei documenti emessi, registrare il pagamento ed eventualmente sollecitare il pagamento.

2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI

Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.

3 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI CONTABILI

3.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, provvedendo eventualmente alla loro scansione, seguendo la normativa vigente e le disposizioni di organizzazione aziendale.

3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.	Versione 3 15/01/2020 Format_4D

1 - COMUNICAZIONE SCRITTA

1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della documentazione e degli strumenti, digitali e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.

1.3 - EMAIL

Sulla base delle specifiche esigenze comunicative, creare messaggi di posta elettronica, utilizzando le funzioni più appropriate per veicolare in formato digitale informazioni e/o documentazione di vario tipo.

1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD

Sulla base della documentazione e dei format aziendali disponibili, predisporre lettere di corrispondenza, tenendo conto della progressione della numerazione del protocollo e individuando le modalità di invio più appropriate.

1.1 - MODULISTICA INTERNA

Sulla base delle informazioni e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, gestire i flussi informativi di comunicazione interna, tenendo conto delle procedure aziendali e delle gerarchie di responsabilità.

2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA

2.4 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

2.3 - RISPOSTA / CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

2.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore rilevare il messaggio, smistare la telefonata o annotare la comunicazione al fine di trasmetterla alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3 - COMUNICAZIONE DIRETTA

3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione diretta in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, rilevare e annotare il suo messaggio al fine di trasmettere tale comunicazione alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

4 - COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB

4.3 - CONTENUTI MULTIMEDIALI

Aggiungere al sito web e/o le piattaforme social contenuti multimediali (immagini, video, audio), necessarie ai fini della comunicazione aziendale che si vuole trasmettere e nel rispetto della normativa vigente.

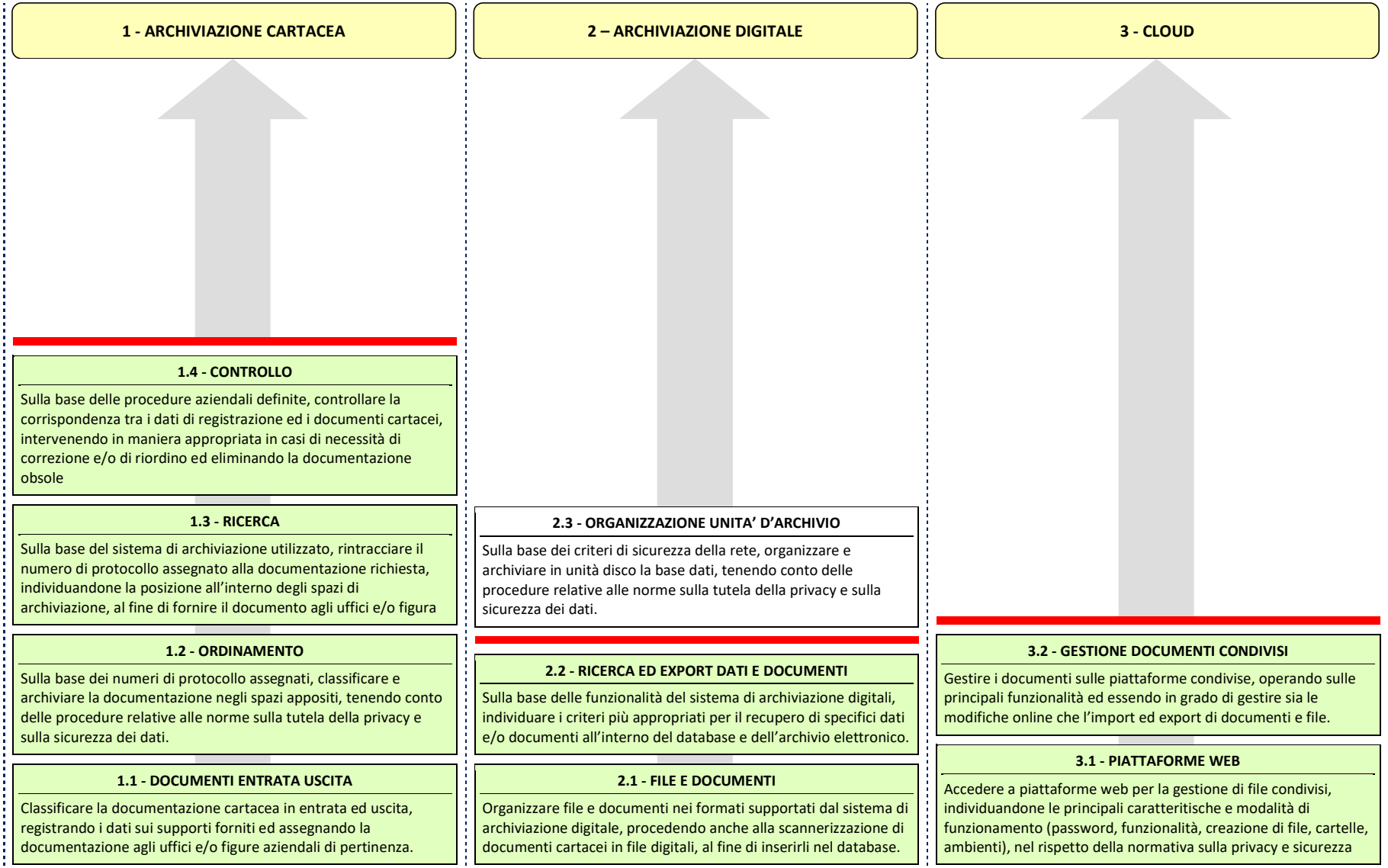
4.2 - SOCIAL MEDIA

Sulla base delle esigenze aziendali gestire la relazione comunicativa con il cliente attraverso i canali social inserendo comunicazioni e rispondendo a richieste, tenendo conto delle procedure aziendali definite.

4.1 - SITO WEB

Sulla base delle indicazioni aziendali ricevute aggiornare il sito web aziendale, inserendo i contenuti testuali richiesti curandone correttezza e formattazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-02 ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste, archiviare e gestire documenti cartacei e digitali utilizzando applicativi informatici e web nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e sicurezza dei dati.	Versione 3 15/01/2020 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-03 ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda e delle riunioni, nella tenuta dei verbali e dei libri sociali e nell'organizzazione di viaggi di lavoro, tenendo conto delle tempistiche e dei budget definiti.	Format_4D

1 - CONTATTI E APPUNTAMENTI

1.3 - AGENDA DIGITALE

Organizzare su supporti digitali di calendarizzazione e organizzazione appuntamenti e scadenze delle funzioni direttive di riferimento, individuando criteri di importanza e urgenza.

1.2 - AGENDA CARTACEA

Organizzare su supporto cartaceo appuntamenti e scadenze delle funzioni direttive di riferimento, nel rispetto delle procedure aziendali.

1.1 - GESTIONE CONTATTI

Registrare e filtrare i contatti telefonici, diretti o via web relativi a clienti, fornitori e partner dell'azienda nel rispetto delle procedure aziendali.

2 – RIUNIONI DI LAVORO

2.4 - TRASMISSIONE DEGLI OUTPUT DELLE RIUNIONI

Gestire la trasmissione di delibere e altre comunicazioni rilevanti conseguenti alle decisioni prese in una riunione aziendale, utilizzando i canali più appropriati (bacheca aziendale, mailing list, comunicato stampa, comunicazione ai soci ecc.).

2.3 - CONSERVAZIONE DEI VERBALI

Archiviare i verbali su supporti cartacei interni, libri vidimati, supporti digitali rispettando le procedure aziendali individuate e le normative di riferimento.

2.2 - REDAZIONE VERBALI

Redigere verbali di riunione individuando il format aziendale adatto alla tipologia di riunione per sottoporlo al controllo ed alla validazione delle figure direttive di riferimento.

2.1 - CONVOCAZIONE DELLE RIUNIONI

Realizzare comunicazioni e lettere di convocazione di riunioni aziendali, individuando canali e format appropriati a seconda della tipologia della riunione (ad es. riunione interna di staff, riunione con partner, assemblea dei soci ecc.).

3 - VIAGGI DI LAVORO

3.3 - LOGISTICA EVENTO DI LAVORO

Supportare l'organizzazione di eventi di lavoro (ad es. riunioni, conferenze stampa, iniziative), predisponendo gli ambienti ed attrezzature e curando gli aspetti tecnici e logistici (ad es. sale, buffet, stampa).

3.2 - PRENOTAZIONE PERNOTTAMENTI

Organizzare i pernottamenti del personale in trasferta di lavoro curando i contatti in maniera diretta con le strutture ricettive e/o predisponendo dati e documentazioni da trasmettere al fornitore specializzato esterno.

3.1 - PRENOTAZIONE BIGLIETTI DI VIAGGIO

Effettuare prenotazioni di biglietti di viaggio relativi alle trasferte del personale in maniera diretta, online o attraverso il ricorso a fornitori specializzati.

4 - LIBRI SOCIALI

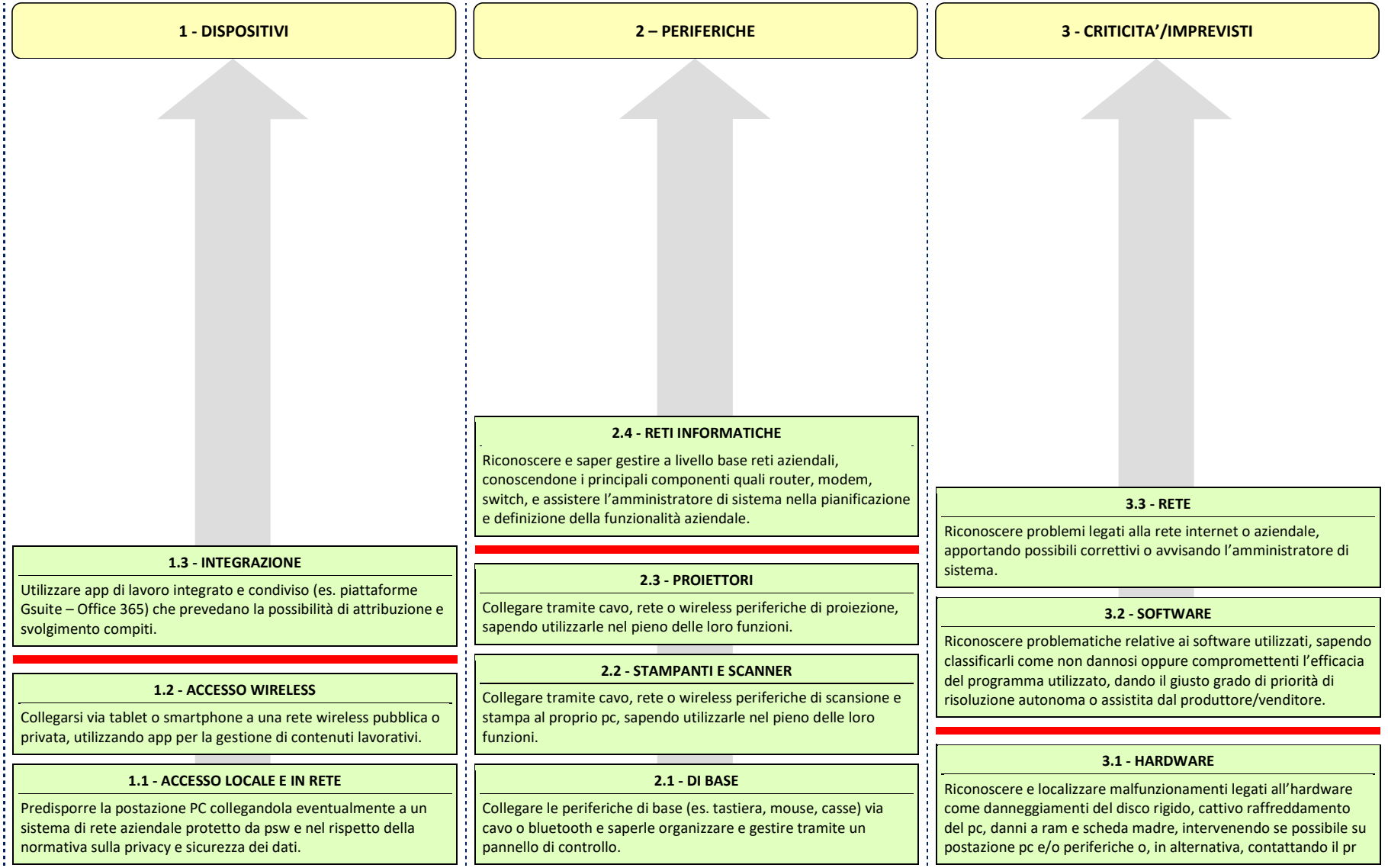
4.2 - TRASMISSIONE ATTI

Trasmettere, anche in via telematica, gli atti trascritti sui libri sociali nei diversi formati richiesti dalle diverse situazioni individuate (ad es. comunicazioni con Enti, Banche, professionisti ecc.).

4.1 - TRASCRIZIONE ATTI

Aggiornare i libri sociali obbligatori avendo cura di rispettare i requisiti di forma e le tempistiche previste dalla normativa.

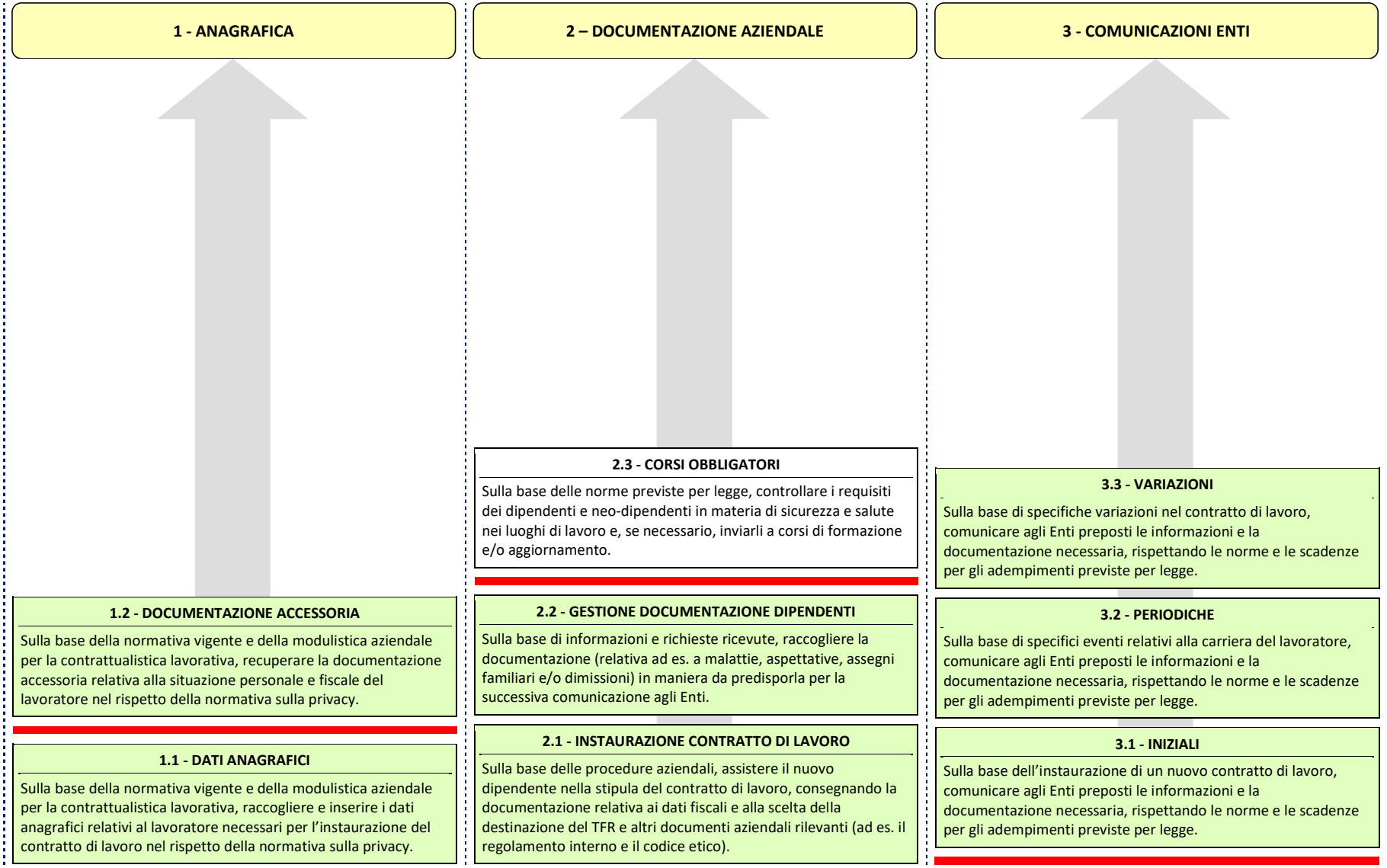
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-04 GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO EQF-3	Versione 1 15/01/2020
	Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.	Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-05 GESTIONE DI DATI E REPORT EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.	Format_3D

1 - DATI ON LINE	2 – RAPPRESENTAZIONE DI DATI	3 - DIVULGAZIONE DI DATI
1.3 - PIATTAFORME ISTITUZIONALI Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per la gestione di documenti, dati e pagamenti verso soggetti pubblici e privati, rispettando le politiche sulla sicurezza dei dati e le protezioni richieste (account, identità digitale, password, chiavi di sic	**2.3 - PROSPETTI** Sulla base delle indicazioni aziendali, organizzare i dati raccolti in prospetti e documenti utili alle attività di reporting aziendale sia verso interlocutori interni che esterni, utilizzando anche le funzioni avanzate degli applicativi informatici in do	**3.3 - RICERCHE** Sulla base delle richieste aziendali, elaborare documenti contenenti dati ed immagini utili all'illustrazione e divulgazione di informazioni, utilizzando anche le funzioni avanzate degli applicativi informatici in dotazione.
1.2 - PIATTAFORME CONDIVISE Accedere ed utilizzare funzioni e comandi di piattaforme condivise sul web funzionali al lavoro collaborativo per la gestione delle attività aziendali, intervendo su modifiche, validazioni e salvataggi di dati e file, nel rispetto delle procedure definite	**2.2 - STATISTICHE** Elaborare i dati raccolti dalle rilevazioni aziendali (estrazione dati gestionali, questionari sistemi di gestione, indicatori), utilizzando applicativi informatici che prevedano fogli di calcolo, predisponendo documenti per le attività di analisi e controllo aziendale.	**3.2 - RELAZIONI** Utilizzando applicativi di videoscrittura, redigere documenti utili per le attività aziendali (relazioni, istruzioni, analisi, riesami), avendo cura di rispettare gli standard grafici e di contenuto assegnati in funzione dello scopo dello strumento di rep
1.1 - RETE AZIENDALE Gestire documenti e file su supporti digitali collegati alla rete aziendale, nel rispetto delle policy aziendali, del sistema di gestione documentale adottato e delle procedure in essere circa la normativa sulla privacy e sicurezza dei dati.	**2.1 - TABELLE** Sulla base degli applicativi a disposizione, organizzare i dati richiesti in tabelle curandone contenuti e forma grafica, nel rispetto delle disposizioni aziendali ed in funzione dell'interlocutore a cui sono destinati.	**3.1 - PRESENTAZIONI** Elaborare presentazioni di dati ed informazioni, utilizzando gli applicativi informatici a disposizione ed avendo cura di rispettare gli standard aziendali richiesti e le caratteristiche dell'interlocutore a cui sono destinati.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-01 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE EQF-3 Sulla base delle normative vigenti sul lavoro, gestire la documentazione e le scadenze relative a un rapporto di lavoro, aggiornando e compilando il libro unico del lavoro e il registro infortuni.	Versione 2 27/04/2016 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-02 GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE EQF-4	Versione 4 27/04/2016
	Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.	Format_3D

1 - MENSILE

1.4 - CONTRIBUTI E RITENUTE

Sulla base del prospetto di contabilità, elaborare il modello F24 al fine di versare contributi e ritenute agli Enti preposti, rispettando le scadenze previste per legge.

1.3 - PROSPETTO CONTABILITÀ

Sulla base del cedolino elaborato, predisporre un prospetto contabile di base, controllando che i dati del prospetto corrispondano all'elaborazione dei cedolini dei singoli dipendenti.

1.2 - CEDOLINO PAGA

Sulla base del calendario presenze e dei dati fiscali e contributivi dei singoli dipendenti, elaborare il cedolino paga mensile, tenendo conto delle normative vigenti e delle scadenze previste per legge.

1.1 - PRESENZE MENSILI

Dopo aver acquisito i dati delle presenze giornaliere, elaborare un prospetto mensile del personale tramite software dedicato, tenendo conto della documentazione giustificativa (certificati, permessi e dichiarazioni).

2 – INFRANNUALE

2.2 - PROSPETTI CONTABILI TRIMESTRALI

Sulla base dei prospetti elaborati mensilmente, elaborare un prospetto con cadenza trimestrale (ad es. ratei ferie e permessi) al fine di evidenziare i costi progressivi aziendali.

2.1 - MENSILITÀ AGGIUNTIVE

Sulla base delle caratteristiche dei dipendenti a seconda dei diversi contratti di lavoro, elaborare i cedolini delle mensilità aggiuntive (gratifica natalizia e quattordicesima), tenendo conto delle normative vigenti e della contrattualistica collettiva e delle scadenze previste per legge.

3 - ANNUALE

3.3 - DICHIARAZIONI FISCALI

Sulla base dei dati aziendali e dai modelli predefiniti dagli Enti preposti, elaborare tali modelli alla scadenze prevista per legge al fine di evidenziare le situazioni fiscali dei dipendenti (modello CU) o dell'azienda (770).

3.2 - AUTOLIQUIDAZIONE INAIL

Sulla base dei dati aziendali e dei dati forniti dall'Istituto preposto, calcolare l'autoliquidazione annuale, tenendo in considerazione la forza lavoro dell'anno precedente e di quello a venire, nel rispetto della normativa di legge e dell'oscillazione del tasso di rischio.

3.1 - MODELLI DICHIARATIVI

Sulla base dei dati aziendali relativi al personale, alle scadenze prefissate predisporre un modello di dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi relativi a determinate categorie professionali (ad es. disabili, somministrati, lavori usuranti).

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-02

ADDETTO ALLA CONTABILITÀ

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.1.2.2.0.0	Addetti all'immissione dati
4.3.2.1.0.0	Addetti alla contabilità

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Figura e indirizzo/i di riferimento

OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLA CONTABILITA' interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. Utilizza metodologie di base, strumenti ed informazioni per svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni utilizzando anche attrezzature digitali e software specifici. Cura la gestione delle attività contabili, anche attraverso l'utilizzo del metodo della partita doppia, gestisce attività amministrative e fornisce supporto alle attività di segreteria, redige documenti anche in lingua straniera e si relaziona con continuità sia con colleghi che con clienti e fornitori.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Completo
QPR-AMM-03	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI	4	Parziale
QPR-AMM-04	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	4	Parziale
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Parziale
QPR-SGR-02	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI	3	Parziale
QPR-SGR-03	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI	4	Parziale
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Parziale
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		
Codice: **QPR-AMM-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di gestione dei documenti • Tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili • Elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti • Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione • Elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta • Normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro • Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori…) ed effettuare i controlli di conformità • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastrini contabili • Controllare gli aspetti fiscali e previdenziali • Inserire il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi • Verificare e registrare l'avvenuto pagamento/incasso • Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) • Operare secondo le norme di sicurezza	

GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI		
Codice: **QPR-AMM-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di matematica finanziaria • Caratteristiche degli strumenti bancari per eseguire incassi e pagamenti (c/c, assegni, bonifici, ricevute bancarie, ecc.,…) • Strumenti per la gestione degli incassi e pagamenti su estero (aperture di credito documentarie, lettere di credito) • Caratteristiche di funzionamento delle piattaforme per l'Internet banking • Caratteristiche degli strumenti bancari per finanziamenti a breve e lungo termine (affidamenti su c/c, anticipazioni, mutui, leasing, …) • Condizioni applicate agli strumenti bancari: valute, commissioni, spese, imposte • Tecniche di preventivazione dei flussi di tesoreria • Caratteristiche e funzionamento dei mercati delle valute e degli strumenti di negoziazione delle valute • Caratteristiche degli strumenti per la copertura del rischio del tasso di cambio • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Applicare concetti e formule matematiche in ambiente economico e finanziario • Programmare i flussi di tesoreria • Gestire i rapporti di conto corrente bancario/postale • Controllare le condizioni di conto corrente • Gestire i conti correnti in valuta estera • Effettuare i pagamenti/ verificare gli incassi tramite piattaforme di internet banking • Gestire il conto anticipo fatture • Gestire i mutui e i leasing • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE		
Codice: **QPR-AMM-04**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Eseguire le operazioni di controllo, quadratura, predisposizione del bilancio ante imposte e calcolo dei tributi e collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato ed alla predisposizione del bilancio sociale.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di contabilità generale • Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica • Tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio • Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio • Normativa civilistica di riferimento • Elementi di diritto tributario per il calcolo delle imposte (IRAP, IRES, …) • Istruzioni relative agli obblighi connessi al deposito di bilancio • Istruzioni per la predisposizione del bilancio sociale • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Applicare le tecniche di contabilità generale • Eseguire i controlli di quadratura (mastrini di contabilità, inventario, ...) • Eseguire le scritture di integrazione e rettifica • Predisporre i dati per il bilancio ante-imposte e per il calcolo dei tributi • Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma abbreviata • Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma ordinaria • Raccogliere ed elaborare i dati per il bilancio sociale • Predisporre il bilancio sociale • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: **QPR-SGR-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche dei processi comunicativi • Cenni di comunicazione efficace • Tipologie di interlocutori • Tecniche di comunicazione telefonica • Cenni di immagine aziendale • Cenni sugli organigrammi aziendali • Tipologie di lettere commerciali • Tecniche di elaborazione di lettere commerciali • Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino, scanner, pc, tablet) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list, social, web) • Terminologia tecnica, specifica del settore, in lingua inglese livello A2 • Tecniche di aggiornamento di siti web aziendali • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Adottare modalità di comunicazione anche digitale per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.) • Gestire la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Comunicare in lingua inglese a livello A2 • Effettuare aggiornamenti dei contenuti informativi del sito web aziendale • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI		
Codice: **QPR-SGR-02**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste, archiviare e gestire documenti cartacei e digitali utilizzando applicativi informatici e web nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e sicurezza dei dati.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di protocollo • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale di documenti e dati • Elementi di organizzazione aziendale • Procedure di gestione aziendale della corrispondenza e dell'archiviazione • Modalità di archiviazione delle email ricevute e degli allegati • Modalità di archiviazione di documenti digitali • Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici • Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione • Caratteristiche e funzioni delle piattaforme condivise web • Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione • Protocollare e smistare la corrispondenza cartacea o digitale in entrata ed in uscita • Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico • Accedere alle principali funzionalità di archivi elettronici o piattaforme condivise web • Archiviare e-mail e loro file allegati • Scannerizzare ed archiviare documenti digitali • Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI

Codice: **QPR-SGR-03** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda e delle riunioni, nella tenuta dei verbali e dei libri sociali e nell'organizzazione di viaggi di lavoro, tenendo conto delle tempistiche e dei budget definiti.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale • Cenni di comunicazione aziendale • Cenni di diritto societario • Tecniche di redazione di verbali • Tecniche di presa di appunti • Cenni sul ruolo delle Camere di Commercio • Funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione • Caratteristiche di libri e registri sociali • Normativa su bollatura e vidimazione di libri e registri sociali • Procedure per la prenotazione di titoli viaggio e alberghieri • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Servizi internet • Normativa di riferimento sulla sicurezza dei dati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Gestire gli impegni dispositivi digitali di calendarizzazione e organizzazione, individuando i criteri di importanza e urgenza • Assistere la direzione nella redazione di corrispondenza, rapporti e verbali e loro trasmissione agli interessati • Applicare le principali tecniche per la presa di appunti • Redigere verbali di riunione su format aziendali predefiniti • Gestire la tenuta dei libri sociali degli organi (Assemblea, Consiglio di Amministrazione) • Aggiornare e vidimare i libri sociali e depositarli presso la Camera di Commercio • Predisporre ambienti e strumenti adeguati per riunioni ed eventi • Organizzare riunioni e viaggi di lavoro del personale • Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO		
Codice: **QPR-SGR-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.

Conoscenze	*Abilità*
• Metodi e tecniche di approntamento e avvio • Parametri di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tipologie delle principali attrezzature d'ufficio • Tecniche di monitoraggio dello stato di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tecniche per la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Applicativi gestionali d'ufficio • Tecniche e modelli per l'automazione d'ufficio • Rapporto tra architettura IT e organizzazione aziendale • Principali funzionalità delle reti informatiche per l'ufficio • Modalità di gestione di periferiche comuni • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo • Nozioni di primo soccorso	• Individuare strumenti, attrezzature e macchinari da utilizzare a seconda del processo lavorativo richiesto • Adottare comportamenti per il corretto avvio ed utilizzo delle apparecchiature d'ufficio • Curare la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Utilizzare prassi e metodi per la gestione delle anomalie di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Applicare metodi di soluzione di problemi hardware e software • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza

GESTIONE DI DATI E REPORT

Codice: **QPR-SGR-05** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi cartacei ed elettronici • Funzionalità dei principali sotware applicativi d'ufficio • Tecniche di sviluppo dei sistemi aziendali di gestione documentale • Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborazioni statistiche • Servizi internet • Cittadinanza digitale, privacy digitale e identità digitale • Principi di strumenti e tecniche per la comunicazione digitale on line (social media, digital marketing) • Processi di digitalizzazione e valore dei dati • Piattaforme web e applicativi per la gestione di dati on line • Strumenti per la gestione di file telematici rivolti a soggetti pubblici (P.A.) e privati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni • Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale • Organizzare la gestione di documenti su supporti digitali • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Utilizzare funzioni avanzate di fogli di calcolo e programmi di videoscrittura • Applicare metodi per la produzione di documenti e prospetti utili per le attività di reporting • Utilizzare applicativi per la comunicazione ed invio di documenti a soggetti pubblici e privati • Utilizzare funzioni e comandi in rete per la gestione di operazioni di ricerca ed elaborazione di informazioni, documenti e dati • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALLA CONTABILITÀ

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Completo	
QPR-AMM-03	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI	4	Parziale	
QPR-AMM-04	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	4	Parziale	
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Parziale	
QPR-SGR-02	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI	3	Parziale	
QPR-SGR-03	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED	4	Parziale	
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Parziale	
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.	Format_3D

1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

1.4 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ESTERO

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture e le bolle doganali ricevute da fornitori stranieri, attraverso l'utilizzo di apposito software e predisporre eventuali dichiarativi collegati (esempio: INTRA). Verificare

1.3 - CEDOLINI PERSONALE

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.

1.2 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ITALIA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture ricevute da fornitori italiani, attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.

1.1 - GIUSTIFICATIVI DI PRIMA NOTA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i documenti di prima nota (esempio: scheda carburanti, ricevute, ecc.), anche attraverso l'utilizzo di apposito software.

2 – EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

2.3 - ELABORAZIONE DI MODELLI F24 PER IL VERSAMENTO DI TRIBUTI, CONTRIBUTI E PREMI

Predisporre il modello F24 per il versamento di contributi e imposte, utilizzando i mastrini della contabilità per i controlli sugli importi da versare (esempio: acconti erario dipendenti, acconti erario professionisti, contributi INPS dipendenti, ...).

2.2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE

Emettere le fatture immediate o differite, o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA, registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture sia per clienti nazionali che esteri attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare, nelle operazioni di cassa, l'incasso dei documenti emessi, registrare il pagamento ed eventualmente sollecitare il pagamento.

2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI

Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.

3 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI CONTABILI

3.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, provvedendo eventualmente alla loro scansione, seguendo la normativa vigente e le disposizioni di organizzazione aziendale.

3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-AMM-03 GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI EQF-4

Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.

Versione 4
15/01/2020
Format_3D

1 - GESTIONE DI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE

1.3 - GESTIONE DI CONTI CORRENTI IN VALUTA ESTERA

Valutare l'andamento delle diverse valute, predisporre operazioni di copertura dal rischio di cambio.

1.2 - GESTIONE DI PIÙ RAPPORTI DI CONTO CORRENTE

Predisporre un sistema di preventivazione di tesoreria per conto bancario per controllare entrate e uscite sui vari conti, verificare periodicamente i saldi dei vari conti, effettuare operazioni di giroconto per equilibrare saldi ed evitare sconfini, elab

1.1 - CONTROLLO DELLE CONDIZIONI DI CONTO CORRENTE

Predisporre uno schema di controllo delle condizioni applicate alle operazioni bancarie e verificarne il rispetto tramite controllo dell'Estratto Conto. Esempio: commissioni sulle diverse tipologie di operazioni, valute, spese, …

2 – GESTIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO

2.2 - GESTIONE DEI MUTUI E DEI LEASING

Preparare la documentazione per richiedere un mutuo o un leasing, gestire il periodico rimborso e controllare le condizioni di tasso applicato dagli istituti di credito.

2.1 - GESTIONE DEL CONTO ANTICIPO FATTURE

Preparare la documentazione per richiedere un anticipo su fatture, RI.BA o contratti, controllare gli incassi e le condizioni applicate sul finanziamento dagli istituti di credito.

3 - GESTIONE INCASSI E PAGAMENTI

3.2 - GESTIONE DEGLI INCASSI E PAGAMENTI CON L'ESTERO TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO

Preparare la documentazione per richiedere lettere di credito e aperture di credito documentali, gestire eventuali anticipi import/export su lettere di credito.

3.1 - PAGAMENTO E INCASSO OPERAZIONI IN ITALIA TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO

Effettuare i vari tipi di operazioni di pagamento (esempi: bonifici Italia, modelli F24, pagamenti preautorizzati - RID, MAV) tramite sportello/I.b., incassare ed emettere assegni, ricevute bancarie, controllare gli estratti conto e documentare gli esiti

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-04 GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE EQF-4	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazioni di controllo, quadratura, predisposizione del bilancio ante imposte e calcolo dei tributi e collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato ed alla predisposizione del bilancio sociale.	Format_3D

1 - PREPARAZIONE DEI DATI PER IL BILANCIO ANNUALE

1.4 - SCRITTURE DI RETTIFICA

Predisporre i dati per le scritture di rettifica ed effettuare le relative registrazioni in contabilità (Esempio: rimanenze di magazzino, risconti, capitalizzazioni e costruzioni interne …).

1.3 - SCRITTURE DI INTEGRAZIONE

Predisporre i dati per le scritture di integrazione ed effettuare le relative registrazioni in contabilità (Esempio: ammortamenti, ratei, ratei ferie, permessi, tredicesima e tfr del personale, registrare eventuali fatture da emettere o da ricevere…).

1.2 - CONTROLLI DI QUADRATURA DELL'INVENTARIO

Verificare eventuali partite aperte dell'inventario precedente e valutarne la correttezza, correggere eventuali errori.

1.1 - CONTROLLI DI QUADRATURA DEI MASTRINI DI CONTABILITA'

Effettuare i controlli in contabilità preliminari alla chiusura di bilancio e correggere eventuali errori di registrazione.

2 – PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO RICLASSIFICATO

2.3 - BILANCIO ANNUALE RICLASSIFICATO IN FORMA ORDINARIA E DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Predisporre il Bilancio riclassificato in forma ordinaria, corredato dalla Nota Integrativa e dalla Relazione alla gestione, comprensiva di indici e rendiconto finanziario ed effettuare il deposito presso la CCIAA.

2.2 - BILANCIO ANNUALE RICLASSIFICATO IN FORMA ABBREVIATA E DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Predisporre il Bilancio riclassificato in forma abbreviata corredato dalla Nota Integrativa ed effettuare il deposito presso la CCIAA.

2.1 - BILANCIO ANTE-IMPOSTE E CALCOLO TRIBUTI

Predisporre i dati per il calcolo del reddito imponibile ai fini delle imposte (IRES, IRAP), calcolare e registrare i tributi compensando eventuali acconti versati.

3 - PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

3.2 - PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Redigere il bilancio sociale secondo gli schemi indicati dal GBS (Guida al Bilancio Sociale) o dal GRI (Global Reporting Initiative) e dalla disciplina sulle imprese sociali.

3.1 - RACCOLTA E ANALISI DEI DATI NECESSARI

Raccogliere, elaborare e sintetizzare i dati necessari per la redazione del bilancio sociale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste e della tipologia di interlocutore, gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.	Versione 3 15/01/2020 Format_4D

1 - COMUNICAZIONE SCRITTA

1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della documentazione e degli strumenti, digitali e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.

1.3 - EMAIL

Sulla base delle specifiche esigenze comunicative, creare messaggi di posta elettronica, utilizzando le funzioni più appropriate per veicolare in formato digitale informazioni e/o documentazione di vario tipo.

1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD

Sulla base della documentazione e dei format aziendali disponibili, predisporre lettere di corrispondenza, tenendo conto della progressione della numerazione del protocollo e individuando le modalità di invio più appropriate.

1.1 - MODULISTICA INTERNA

Sulla base delle informazioni e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, gestire i flussi informativi di comunicazione interna, tenendo conto delle procedure aziendali e delle gerarchie di responsabilità.

2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA

2.4 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

2.3 - RISPOSTA / CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

2.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore rilevare il messaggio, smistare la telefonata o annotare la comunicazione al fine di trasmetterla alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3 - COMUNICAZIONE DIRETTA

3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, gestire la comunicazione diretta in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale utilizzando una lingua straniera a livello B1.

3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO

Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, rilevare e annotare il suo messaggio al fine di trasmettere tale comunicazione alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato.

3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.

4 - COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB

4.3 - CONTENUTI MULTIMEDIALI

Aggiungere al sito web e/o le piattaforme social contenuti multimediali (immagini, video, audio), necessarie ai fini della comunicazione aziendale che si vuole trasmettere e nel rispetto della normativa vigente.

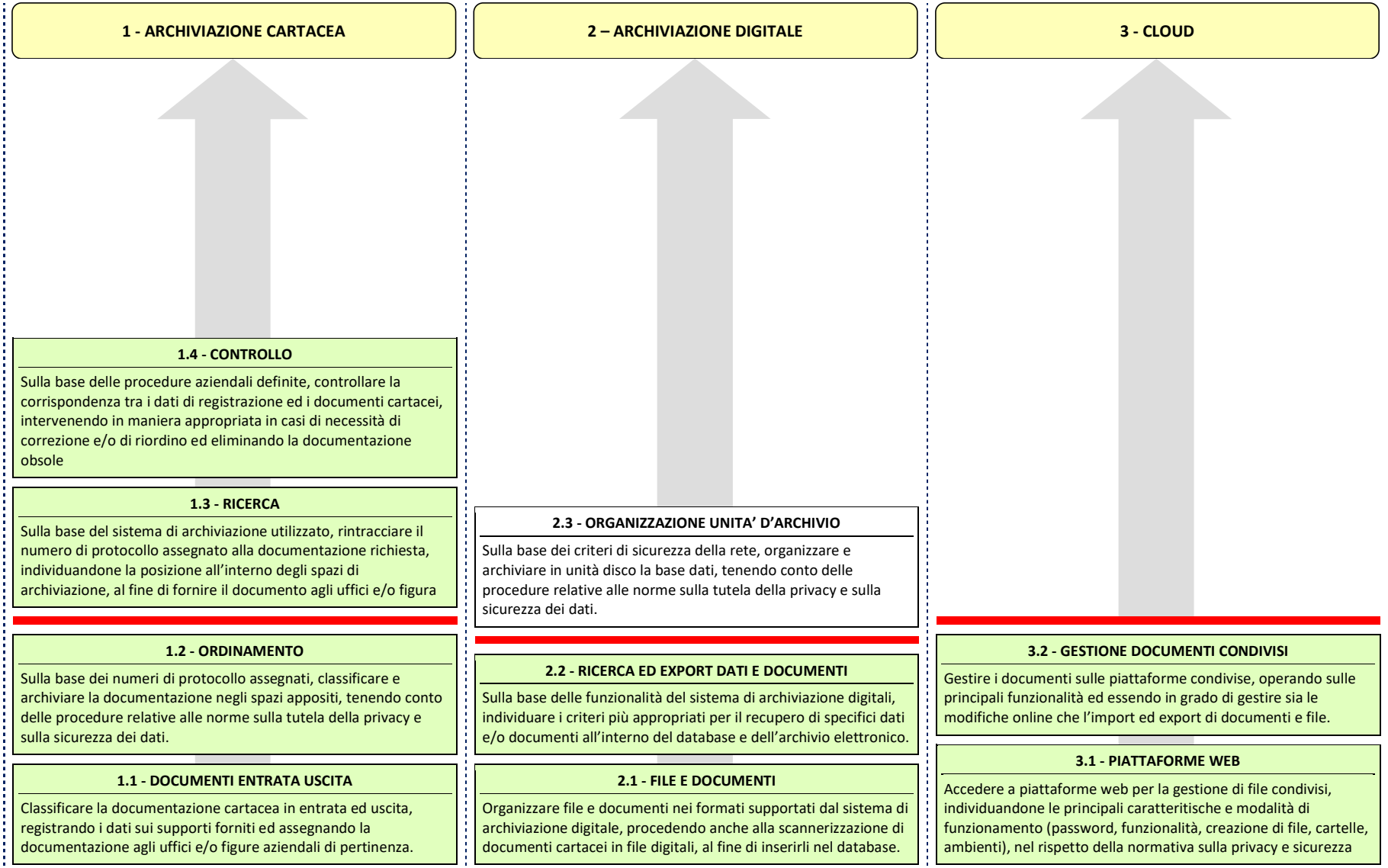
4.2 - SOCIAL MEDIA

Sulla base delle esigenze aziendali gestire la relazione comunicativa con il cliente attraverso i canali social inserendo comunicazioni e rispondendo a richieste, tenendo conto delle procedure aziendali definite.

4.1 - SITO WEB

Sulla base delle indicazioni aziendali ricevute aggiornare il sito web aziendale, inserendo i contenuti testuali richiesti curandone correttezza e formattazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-02 ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DI DOCUMENTI EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste, archiviare e gestire documenti cartacei e digitali utilizzando applicativi informatici e web nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e sicurezza dei dati.	Versione 3 15/01/2020 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-03 ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI, RIUNIONI ED EVENTI EQF-4 Assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda e delle riunioni, nella tenuta dei verbali e dei libri sociali e nell'organizzazione di viaggi di lavoro, tenendo conto delle tempistiche e dei budget definiti.	Versione 2 15/01/2020 Format_4D

1 - CONTATTI E APPUNTAMENTI

1.3 - AGENDA DIGITALE

Organizzare su supporti digitali di calendarizzazione e organizzazione appuntamenti e scadenze delle funzioni direttive di riferimento, individuando criteri di importanza e urgenza.

1.2 - AGENDA CARTACEA

Organizzare su supporto cartaceo appuntamenti e scadenze delle funzioni direttive di riferimento, nel rispetto delle procedure aziendali.

1.1 - GESTIONE CONTATTI

Registrare e filtrare i contatti telefonici, diretti o via web relativi a clienti, fornitori e partner dell'azienda nel rispetto delle procedure aziendali.

2 – RIUNIONI DI LAVORO

2.4 - TRASMISSIONE DEGLI OUTPUT DELLE RIUNIONI

Gestire la trasmissione di delibere e altre comunicazioni rilevanti conseguenti alle decisioni prese in una riunione aziendale, utilizzando i canali più appropriati (bacheca aziendale, mailing list, comunicato stampa, comunicazione ai soci ecc.).

2.3 - CONSERVAZIONE DEI VERBALI

Archiviare i verbali su supporti cartacei interni, libri vidimati, supporti digitali rispettando le procedure aziendali individuate e le normative di riferimento.

2.2 - REDAZIONE VERBALI

Redigere verbali di riunione individuando il format aziendale adatto alla tipologia di riunione per sottoporlo al controllo ed alla validazione delle figure direttive di riferimento.

2.1 - CONVOCAZIONE DELLE RIUNIONI

Realizzare comunicazioni e lettere di convocazione di riunioni aziendali, individuando canali e format appropriati a seconda della tipologia della riunione (ad es. riunione interna di staff, riunione con partner, assemblea dei soci ecc.).

3 - VIAGGI DI LAVORO

3.3 - LOGISTICA EVENTO DI LAVORO

Supportare l'organizzazione di eventi di lavoro (ad es. riunioni, conferenze stampa, iniziative), predisponendo gli ambienti ed attrezzature e curando gli aspetti tecnici e logistici (ad es. sale, buffet, stampa).

3.2 - PRENOTAZIONE PERNOTTAMENTI

Organizzare i pernottamenti del personale in trasferta di lavoro curando i contatti in maniera diretta con le strutture ricettive e/o predisponendo dati e documentazioni da trasmettere al fornitore specializzato esterno.

3.1 - PRENOTAZIONE BIGLIETTI DI VIAGGIO

Effettuare prenotazioni di biglietti di viaggio relativi alle trasferte del personale in maniera diretta, online o attraverso il ricorso a fornitori specializzati.

4 - LIBRI SOCIALI

4.2 - TRASMISSIONE ATTI

Trasmettere, anche in via telematica, gli atti trascritti sui libri sociali nei diversi formati richiesti dalle diverse situazioni individuate (ad es. comunicazioni con Enti, Banche, professionisti ecc.).

4.1 - TRASCRIZIONE ATTI

Aggiornare i libri sociali obbligatori avendo cura di rispettare i requisiti di forma e le tempistiche previste dalla normativa.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-04 GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO EQF-3 Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.	Versione 1 15/01/2020 Format_3D

1 - DISPOSITIVI

1.3 - INTEGRAZIONE

Utilizzare app di lavoro integrato e condiviso (es. piattaforme Gsuite – Office 365) che prevedano la possibilità di attribuzione e svolgimento compiti.

1.2 - ACCESSO WIRELESS

Collegarsi via tablet o smartphone a una rete wireless pubblica o privata, utilizzando app per la gestione di contenuti lavorativi.

1.1 - ACCESSO LOCALE E IN RETE

Predisporre la postazione PC collegandola eventualmente a un sistema di rete aziendale protetto da psw e nel rispetto della normativa sulla privacy e sicurezza dei dati.

2 – PERIFERICHE

2.4 - RETI INFORMATICHE

Riconoscere e saper gestire a livello base reti aziendali, conoscendone i principali componenti quali router, modem, switch, e assistere l'amministratore di sistema nella pianificazione e definizione della funzionalità aziendale.

2.3 - PROIETTORI

Collegare tramite cavo, rete o wireless periferiche di proiezione, sapendo utilizzarle nel pieno delle loro funzioni.

2.2 - STAMPANTI E SCANNER

Collegare tramite cavo, rete o wireless periferiche di scansione e stampa al proprio pc, sapendo utilizzarle nel pieno delle loro funzioni.

2.1 - DI BASE

Collegare le periferiche di base (es. tastiera, mouse, casse) via cavo o bluetooth e saperle organizzare e gestire tramite un pannello di controllo.

3 - CRITICITA'/IMPREVISTI

3.3 - RETE

Riconoscere problemi legati alla rete internet o aziendale, apportando possibili correttivi o avvisando l'amministratore di sistema.

3.2 - SOFTWARE

Riconoscere problematiche relative ai software utilizzati, sapendo classificarli come non dannosi oppure compromettenti l'efficacia del programma utilizzato, dando il giusto grado di priorità di risoluzione autonoma o assistita dal produttore/venditore.

3.1 - HARDWARE

Riconoscere e localizzare malfunzionamenti legati all'hardware come danneggiamenti del disco rigido, cattivo raffreddamento del pc, danni a ram e scheda madre, intervenendo se possibile su postazione pc e/o periferiche o, in alternativa, contattando il pr

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-05 GESTIONE DI DATI E REPORT EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.	Format_3D

1 - DATI ON LINE	2 – RAPPRESENTAZIONE DI DATI	3 - DIVULGAZIONE DI DATI
1.3 - PIATTAFORME ISTITUZIONALI Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per la gestione di documenti, dati e pagamenti verso soggetti pubblici e privati, rispettando le politiche sulla sicurezza dei dati e le protezioni richieste (account, identità digitale, password, chiavi di sic	**2.3 - PROSPETTI** Sulla base delle indicazioni aziendali, organizzare i dati raccolti in prospetti e documenti utili alle attività di reporting aziendale sia verso interlocutori interni che esterni, utilizzando anche le funzioni avanzate degli applicativi informatici in do	**3.3 - RICERCHE** Sulla base delle richieste aziendali, elaborare documenti contenenti dati ed immagini utili all'illustrazione e divulgazione di informazioni, utilizzando anche le funzioni avanzate degli applicativi informatici in dotazione.
1.2 - PIATTAFORME CONDIVISE Accedere ed utilizzare funzioni e comandi di piattaforme condivise sul web funzionali al lavoro collaborativo per la gestione delle attività aziendali, intervendo su modifiche, validazioni e salvataggi di dati e file, nel rispetto delle procedure definite	**2.2 - STATISTICHE** Elaborare i dati raccolti dalle rilevazioni aziendali (estrazione dati gestionali, questionari sistemi di gestione, indicatori), utilizzando applicativi informatici che prevedano fogli di calcolo, predisponendo documenti per le attività di analisi e controllo aziendale.	**3.2 - RELAZIONI** Utilizzando applicativi di videoscrittura, redigere documenti utili per le attività aziendali (relazioni, istruzioni, analisi, riesami), avendo cura di rispettare gli standard grafici e di contenuto assegnati in funzione dello scopo dello strumento di rep
1.1 - RETE AZIENDALE Gestire documenti e file su supporti digitali collegati alla rete aziendale, nel rispetto delle policy aziendali, del sistema di gestione documentale adottato e delle procedure in essere circa la normativa sulla privacy e sicurezza dei dati.	**2.1 - TABELLE** Sulla base degli applicativi a disposizione, organizzare i dati richiesti in tabelle curandone contenuti e forma grafica, nel rispetto delle disposizioni aziendali ed in funzione dell'interlocutore a cui sono destinati.	**3.1 - PRESENTAZIONI** Elaborare presentazioni di dati ed informazioni, utilizzando gli applicativi informatici a disposizione ed avendo cura di rispettare gli standard aziendali richiesti e le caratteristiche dell'interlocutore a cui sono destinati.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-03

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.3.1.2.1	Contabili

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

69.20.11	Servizi forniti da dottori commercialisti
69.20.12	Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
69.20.13	Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA è un contabile avanzato in grado di gestire il sistema contabile aziendale attraverso la corretta tenuta delle scritture contabili e di redazione dei bilanci, la realizzazione dei relativi adempimenti amministrativi e fiscali, l'analisi e la classificazione dei conti e dei costi per supportare gli specialisti nell'individuazione e attuazione delle modalità di controllo di gestione più opportune per l'impresa. Conosce l'organizzazione e i processi aziendali e si relaziona costantemente con clienti/fornitori e con il responsabile amministrativo. Utilizza abitualmente attrezzature informatiche e software dedicati alla gestione aziendale.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3. Sono considerate qualifiche preferenziali:

- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Istituto tecnico - settore Economico
- Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi commerciali
- Titolo di Liceo scientifico

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Completo
QPR-AMM-02	GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	4	Parziale
QPR-AMM-03	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI	4	Parziale
QPR-AMM-04	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		
Codice: **QPR-AMM-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di gestione dei documenti • Tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili • Elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti • Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione • Elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta • Normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro • Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori…) ed effettuare i controlli di conformità • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastrini contabili • Controllare gli aspetti fiscali e previdenziali • Inserire il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi • Verificare e registrare l'avvenuto pagamento/incasso • Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) • Operare secondo le norme di sicurezza	

GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ		
Codice: **QPR-AMM-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Collaborare all'organizzazione dei centri di costo ed eseguire le operazioni di predisposizione dei budget, di inserimento in contabilità dei centri di costo e di estrazione periodica dei dati per la predisposizione di reportistica per la direzione.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di contabilità generale • Elementi di contabilità analitica e controllo di gestione • Caratteristiche dei budget aziendali: economici, finanziari e patrimoniali • Metodologia e processo di costruzione dei budget aziendali • Tipologie di configurazioni del sistema di contabilità analitica per centri di costo: direct e full costing • Tipologie di margini derivanti dalle configurazioni e loro interpretazione • Tecniche innovative di controllo e di gestione: ABC e CPA • Elementi di organizzazione aziendale e tipologia dei centri di responsabilità economica • Metodologia di ricodifica dei documenti per l'inserimento in contabilità analitica • Tecniche di analisi degli scostamenti tra preventivo e consuntivo • Indicatori di misurazione delle performance delle diverse aree aziendali • Metodologia per la predisposizione di un sistema di reportistica aziendale • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità analitica	• Utilizzare i software gestionali per la contabilità analitica • Predisporre i budget • Codificare i documenti contabili per centri di costo • Elaborare e analizzare gli indicatori di risultato grezzo • Analizzare e interpretare gli scostamenti dai budget • Elaborare e analizzare gli indicatori di performance • Predisporre i Report per la Direzione • Utilizzare strumenti operativi per il controllo di gestione • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI

Codice: **QPR-AMM-03** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di matematica finanziaria • Caratteristiche degli strumenti bancari per eseguire incassi e pagamenti (c/c, assegni, bonifici, ricevute bancarie, ecc.,…) • Strumenti per la gestione degli incassi e pagamenti su estero (aperture di credito documentarie, lettere di credito) • Caratteristiche di funzionamento delle piattaforme per l'Internet banking • Caratteristiche degli strumenti bancari per finanziamenti a breve e lungo termine (affidamenti su c/c, anticipazioni, mutui, leasing, …) • Condizioni applicate agli strumenti bancari: valute, commissioni, spese, imposte • Tecniche di preventivazione dei flussi di tesoreria • Caratteristiche e funzionamento dei mercati delle valute e degli strumenti di negoziazione delle valute • Caratteristiche degli strumenti per la copertura del rischio del tasso di cambio • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Applicare concetti e formule matematiche in ambiente economico e finanziario • Programmare i flussi di tesoreria • Gestire i rapporti di conto corrente bancario/postale • Controllare le condizioni di conto corrente • Gestire i conti correnti in valuta estera • Effettuare i pagamenti/ verificare gli incassi tramite piattaforme di internet banking • Gestire il conto anticipo fatture • Gestire i mutui e i leasing • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE		
Codice: **QPR-AMM-04**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Eseguire le operazioni di controllo, quadratura, predisposizione del bilancio ante imposte e calcolo dei tributi e collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato ed alla predisposizione del bilancio sociale.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di contabilità generale • Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica • Tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio • Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio • Normativa civilistica di riferimento • Elementi di diritto tributario per il calcolo delle imposte (IRAP, IRES, …) • Istruzioni relative agli obblighi connessi al deposito di bilancio • Istruzioni per la predisposizione del bilancio sociale • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Applicare le tecniche di contabilità generale • Eseguire i controlli di quadratura (mastrini di contabilità, inventario, ...) • Eseguire le scritture di integrazione e rettifica • Predisporre i dati per il bilancio ante-imposte e per il calcolo dei tributi • Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma abbreviata • Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma ordinaria • Raccogliere ed elaborare i dati per il bilancio sociale • Predisporre il bilancio sociale • Operare secondo le norme di sicurezza

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Completo	**QPR-AMM-01**
QPR-AMM-02	GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	4	Parziale	**QPR-AMM-02**
QPR-AMM-03	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI	4	Parziale	**QPR-AMM-03**
QPR-AMM-04	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	4	Parziale	**QPR-AMM-04**

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.	Format_3D

1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

1.4 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ESTERO

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture e le bolle doganali ricevute da fornitori stranieri, attraverso l'utilizzo di apposito software e predisporre eventuali dichiarativi collegati (esempio: INTRA). Verificare

1.3 - CEDOLINI PERSONALE

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.

1.2 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ITALIA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture ricevute da fornitori italiani, attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.

1.1 - GIUSTIFICATIVI DI PRIMA NOTA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i documenti di prima nota (esempio: scheda carburanti, ricevute, ecc.), anche attraverso l'utilizzo di apposito software.

2 – EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

2.3 - ELABORAZIONE DI MODELLI F24 PER IL VERSAMENTO DI TRIBUTI, CONTRIBUTI E PREMI

Predisporre il modello F24 per il versamento di contributi e imposte, utilizzando i mastrini della contabilità per i controlli sugli importi da versare (esempio: acconti erario dipendenti, acconti erario professionisti, contributi INPS dipendenti, ...).

2.2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE

Emettere le fatture immediate o differite, o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA, registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture sia per clienti nazionali che esteri attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare, nelle operazioni di cassa, l'incasso dei documenti emessi, registrare il pagamento ed eventualmente sollecitare il pagamento.

2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI

Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.

3 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI CONTABILI

3.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, provvedendo eventualmente alla loro scansione, seguendo la normativa vigente e le disposizioni di organizzazione aziendale.

3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-02 GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ EQF-4	Versione 3 15/01/2020
	Collaborare all'organizzazione dei centri di costo ed eseguire le operazioni di predisposizione dei budget, di inserimento in contabilità dei centri di costo e di estrazione periodica dei dati per la predisposizione di reportistica per la direzione.	Format_3D

1 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET

1.3 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET SECONDO IL METODO CPA

Predisporre i budget aziendali secondo la metodologia della Customer Profitability Analisys (per tipologia di clientela).

1.2 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET PER ATTIVITA' SECONDO IL METODO ABC

Predisporre i budget aziendali secondo la metodologia dell'Activity Based Costing (per attività).

1.1 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET PER CENTRI DI RESPONSABILITA'

Predisporre i budget aziendali con metodologie tradizionali (configurazione a direct costing e full costing) per centri di ricavo, di costo e di spesa.

2 – CODIFICA DEI DOCUMENTI CONTABILI PER CENTRI DI COSTO

2.1 - CODIFICA DEI DOCUMENTI CONTABILI PER CENTRI DI RESPONSABILITA' O PER OGGETTO DI MISURAZIONE (ATTIVITA'-CLIENTELA)

Effettuare la codifica e la registrazione nel sistema di contabilità analitica dei diversi documenti contabili secondo le disposizioni dell'organizzazione aziendale.

3 - ELABORAZIONE E ANALISI DATI, PREPARAZIONE REPORT PER LA DIREZIONE

3.4 - PREDISPOSIZIONE DI REPORT PER LA DIREZIONE

Predisporre e stendere un articolato sistema di reportistica per la direzione con analisi delle cause degli scostamenti e formulazione di soluzioni correttive/migliorative.

3.3 - ELABORAZIONE E ANALISI DI INDICATORI SINTETICI DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE

Elaborare i dati provenienti dal sistema di contabilità analitica e produrre degli indici sintetici di efficacia/efficienza delle aree di analisi indagate (esempio: redditività per cliente, per commessa, rispetto all'investimento, indice di turnover del p

3.2 - ANALISI E INTERPRETAZIONE DEGLI SCOSTAMENTI RISPETTO AL BUDGET

Partendo dai dati e dall'analisi di scostamento in valore assoluto, elaborare gli scostamenti elementari tra preventivo e consuntivo che ne spiegano le cause.

3.1 - ELABORAZIONE E ANALISI DEGLI INDICATORI DI RISULTATO GREZZO PER OGGETTO DI ANALISI

Elaborare i dati provenienti dal sistema di contabilità analitica e misurare gli scostamenti in valore assoluto tra preventivo e consuntivo.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-AMM-03 GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI EQF-4

Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.

Versione 4
15/01/2020
Format_3D

1 - GESTIONE DI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE

1.3 - GESTIONE DI CONTI CORRENTI IN VALUTA ESTERA

Valutare l'andamento delle diverse valute, predisporre operazioni di copertura dal rischio di cambio.

1.2 - GESTIONE DI PIÙ RAPPORTI DI CONTO CORRENTE

Predisporre un sistema di preventivazione di tesoreria per conto bancario per controllare entrate e uscite sui vari conti, verificare periodicamente i saldi dei vari conti, effettuare operazioni di giroconto per equilibrare saldi ed evitare sconfini, elab

1.1 - CONTROLLO DELLE CONDIZIONI DI CONTO CORRENTE

Predisporre uno schema di controllo delle condizioni applicate alle operazioni bancarie e verificarne il rispetto tramite controllo dell'Estratto Conto. Esempio: commissioni sulle diverse tipologie di operazioni, valute, spese, …

2 – GESTIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO

2.2 - GESTIONE DEI MUTUI E DEI LEASING

Preparare la documentazione per richiedere un mutuo o un leasing, gestire il periodico rimborso e controllare le condizioni di tasso applicato dagli istituti di credito.

2.1 - GESTIONE DEL CONTO ANTICIPO FATTURE

Preparare la documentazione per richiedere un anticipo su fatture, RI.BA o contratti, controllare gli incassi e le condizioni applicate sul finanziamento dagli istituti di credito.

3 - GESTIONE INCASSI E PAGAMENTI

3.2 - GESTIONE DEGLI INCASSI E PAGAMENTI CON L'ESTERO TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO

Preparare la documentazione per richiedere lettere di credito e aperture di credito documentali, gestire eventuali anticipi import/export su lettere di credito.

3.1 - PAGAMENTO E INCASSO OPERAZIONI IN ITALIA TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO

Effettuare i vari tipi di operazioni di pagamento (esempi: bonifici Italia, modelli F24, pagamenti preautorizzati - RID, MAV) tramite sportello/I.b., incassare ed emettere assegni, ricevute bancarie, controllare gli estratti conto e documentare gli esiti

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-04 GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE EQF-4	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazioni di controllo, quadratura, predisposizione del bilancio ante imposte e calcolo dei tributi e collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato ed alla predisposizione del bilancio sociale.	Format_3D

1 - PREPARAZIONE DEI DATI PER IL BILANCIO ANNUALE

1.4 - SCRITTURE DI RETTIFICA

Predisporre i dati per le scritture di rettifica ed effettuare le relative registrazioni in contabilità (Esempio: rimanenze di magazzino, risconti, capitalizzazioni e costruzioni interne …).

1.3 - SCRITTURE DI INTEGRAZIONE

Predisporre i dati per le scritture di integrazione ed effettuare le relative registrazioni in contabilità (Esempio: ammortamenti, ratei, ratei ferie, permessi, tredicesima e tfr del personale, registrare eventuali fatture da emettere o da ricevere…).

1.2 - CONTROLLI DI QUADRATURA DELL'INVENTARIO

Verificare eventuali partite aperte dell'inventario precedente e valutarne la correttezza, correggere eventuali errori.

1.1 - CONTROLLI DI QUADRATURA DEI MASTRINI DI CONTABILITA'

Effettuare i controlli in contabilità preliminari alla chiusura di bilancio e correggere eventuali errori di registrazione.

2 – PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO RICLASSIFICATO

2.3 - BILANCIO ANNUALE RICLASSIFICATO IN FORMA ORDINARIA E DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Predisporre il Bilancio riclassificato in forma ordinaria, corredato dalla Nota Integrativa e dalla Relazione alla gestione, comprensiva di indici e rendiconto finanziario ed effettuare il deposito presso la CCIAA.

2.2 - BILANCIO ANNUALE RICLASSIFICATO IN FORMA ABBREVIATA E DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Predisporre il Bilancio riclassificato in forma abbreviata corredato dalla Nota Integrativa ed effettuare il deposito presso la CCIAA.

2.1 - BILANCIO ANTE-IMPOSTE E CALCOLO TRIBUTI

Predisporre i dati per il calcolo del reddito imponibile ai fini delle imposte (IRES, IRAP), calcolare e registrare i tributi compensando eventuali acconti versati.

3 - PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

3.2 - PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Redigere il bilancio sociale secondo gli schemi indicati dal GBS (Guida al Bilancio Sociale) o dal GRI (Global Reporting Initiative) e dalla disciplina sulle imprese sociali.

3.1 - RACCOLTA E ANALISI DEI DATI NECESSARI

Raccogliere, elaborare e sintetizzare i dati necessari per la redazione del bilancio sociale.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-04

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.1.1.4.0	Addetti alla gestione del personale

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

69.20.12	Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
69.20.15	Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE svolge tutti gli adempimenti tutti gli adempimenti connessi alla gestione del rapporto di lavoro, in base alla normativa vigente. In particolare predispone e gestisce la documentazione relativa al rapporto di lavoro (assunzione, trasformazione, cessazione), effettua le comunicazioni formalmente previste dalla normativa vigente; controlla l'orario di lavoro effettuato da ogni singolo dipendente;, contabilizza le ferie, gli straordinari; provvede all'elaborazione degli stipendi, producendo i cedolini-paga, e al calcolo dei relativi versamenti fiscali, sia per i periodi lavorati, che per le assenze; svolge annualmente le attività connesse alla chiusura della contabilità del personale, compilando modelli fiscali e registrando i dati relativi al costo globale del personale.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3. Sono considerate qualifiche preferenziali:
- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:
- Titolo di Istituto tecnico - settore Economico
- Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi commerciali
- Titolo di Liceo classico
- Titolo di Liceo scientifico
- Titolo di Liceo delle scienze umane

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Completo
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		
Codice: **QPR-AMM-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 30/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nelle attività di gestione dei documenti • Tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili • Elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti • Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione • Elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta • Normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro • Tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori…) ed effettuare i controlli di conformità • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastrini contabili • Controllare gli aspetti fiscali e previdenziali • Inserire il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi • Verificare e registrare l'avvenuto pagamento/incasso • Archiviare i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale) • Operare secondo le norme di sicurezza	

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle normative vigenti sul lavoro, gestire la documentazione e le scadenze relative a un rapporto di lavoro, aggiornando e compilando il libro unico del lavoro e il registro infortuni.

Conoscenze	*Abilità*
• Procedure e adempimenti connessi con l'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro • Documentazione necessaria per la gestione del rapporto contrattuale del lavoratore (instaurazione, trasformazioni, cessazioni) • Caratteristiche e funzionamento dei libri obbligatori (libro unico del lavoro e registro infortuni) • Funzionamento degli enti appartenenti al sistema amministrativo del lavoro (INAIL, INPS e DPL) • Cenni sulla normativa sui contratti di lavoro • Cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia • Cenni sulla normativa sulla sicurezza e la privacy • Cenni sulla normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro • Caratteristiche e funzionamento dei programmi di rilevazione presenze • Tipologie di giustificativi delle assenze (rapporti interni, richieste dei lavoratori, certificati medici, verbali di infortunio • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti collegati all'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro • Gestire le procedure e la documentazione per l'instaurazione del contratto di lavoro e l'inserimento in azienda del lavoratore • Aggiornare il libro unico del lavoro ed il registro infortuni secondo le normative vigenti • Gestire le procedure e la documentazione in caso di infortuni del lavoratore • Gestire la documentazione relativa alle presenze mensili • Gestire le procedure e la documentazione per la trasformazione o la cessazione del contratto di lavoro • Gestire le comunicazioni con gli Enti competenti anche attraverso canali dedicati • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa generale sui contratti di lavoro • Normativa generale in materia previdenziale e fiscale • Normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro • Caratteristiche costitutive della retribuzione mensile • Composizione del costo del lavoro • Cedolini paga: voci e gestione • Caratteristiche e funzionamento dei modelli fiscali annuali e infrannuali • Caratteristiche e funzionamento dei modelli di versamento • Funzionamento dei software per l'elaborazione paghe • Cenni di tipologie di prestazioni di sostegno al reddito • Caratteristiche e funzionamento degli Enti coinvolti nelle procedure (Agenzia Entrate, Inps, Inail) • Gestione telematica dei rapporti di lavoro • Gestione del TFR e dei fondi pensione • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti aziendali connessi alla gestione del personale a scadenza mensile, infrannuale ed annuale • Gestire le elaborazioni del cedolino paga e le procedure ad esso connesse • Gestire le elaborazioni aziendali mensili • Predisporre la documentazione necessaria e i modelli fiscali per versamenti ed adempimenti agli Enti competenti • Gestire gli invii telematici agli Enti competenti • Pianificare e predisporre prospetti riepilogativi sulle rilevazioni del personale armonizzandoli alle esigenze informative aziendali • Verificare i passaggi documentali interni all'azienda per garantire il corretto adempimento dei pagamenti e delle registrazioni contabili • Operare secondo le norme di sicurezza

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale	
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Completo	
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE EQF-3	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazione di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi, con riferimento a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino.	Format_3D

1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

1.4 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ESTERO

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture e le bolle doganali ricevute da fornitori stranieri, attraverso l'utilizzo di apposito software e predisporre eventuali dichiarativi collegati (esempio: INTRA). Verificare

1.3 - CEDOLINI PERSONALE

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.

1.2 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ITALIA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità e nei Registri IVA le fatture ricevute da fornitori italiani, attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.

1.1 - GIUSTIFICATIVI DI PRIMA NOTA

Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i documenti di prima nota (esempio: scheda carburanti, ricevute, ecc.), anche attraverso l'utilizzo di apposito software.

2 – EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

2.3 - ELABORAZIONE DI MODELLI F24 PER IL VERSAMENTO DI TRIBUTI, CONTRIBUTI E PREMI

Predisporre il modello F24 per il versamento di contributi e imposte, utilizzando i mastrini della contabilità per i controlli sugli importi da versare (esempio: acconti erario dipendenti, acconti erario professionisti, contributi INPS dipendenti, ...).

2.2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE

Emettere le fatture immediate o differite, o ricevute di incasso per operazioni fuori campo IVA, registrare in contabilità e nei registri IVA le fatture sia per clienti nazionali che esteri attraverso l'utilizzo di apposito software. Verificare, nelle operazioni di cassa, l'incasso dei documenti emessi, registrare il pagamento ed eventualmente sollecitare il pagamento.

2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI

Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.

3 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI CONTABILI

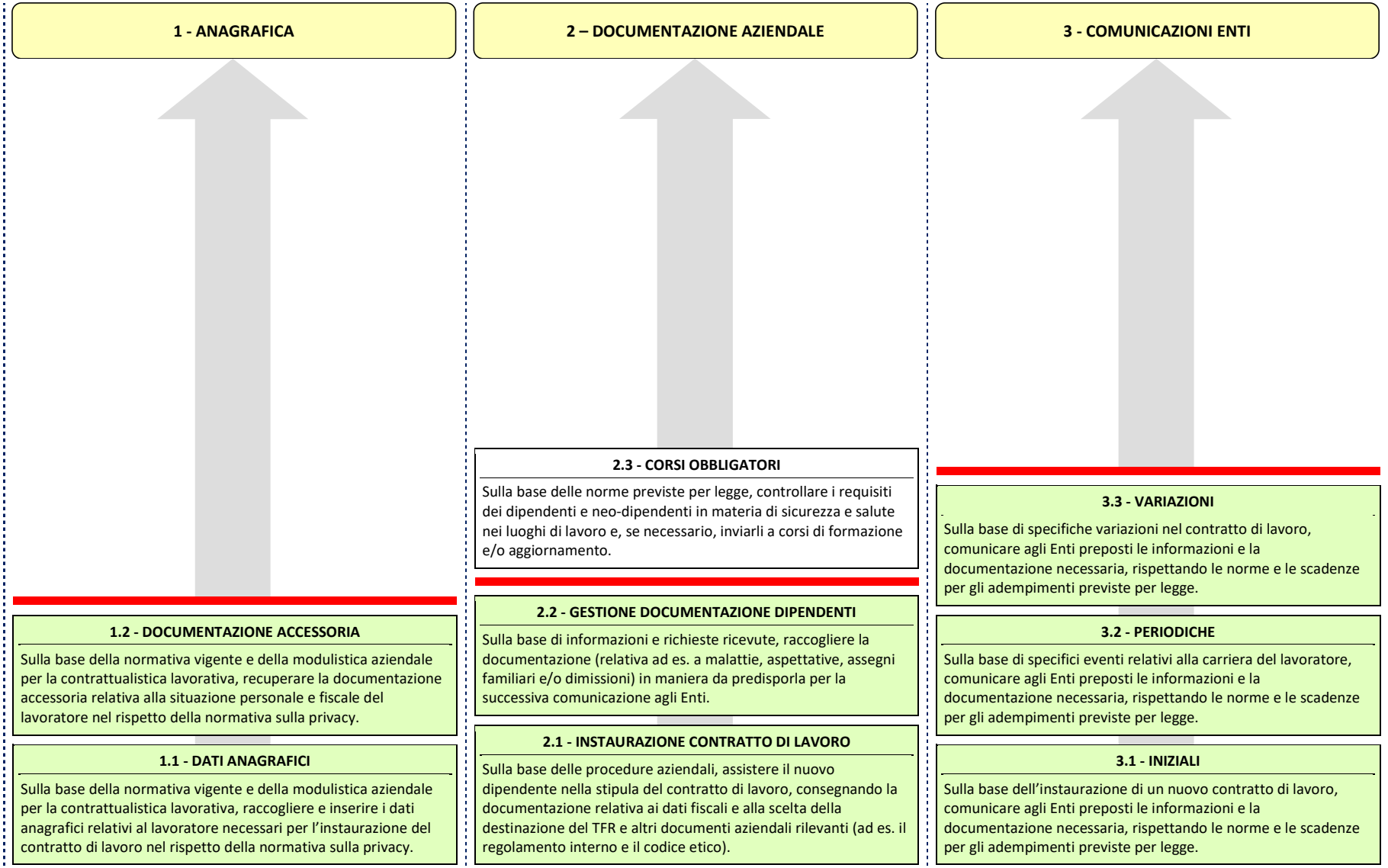
3.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, provvedendo eventualmente alla loro scansione, seguendo la normativa vigente e le disposizioni di organizzazione aziendale.

3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI

Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-01 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE EQF-3 Sulla base delle normative vigenti sul lavoro, gestire la documentazione e le scadenze relative a un rapporto di lavoro, aggiornando e compilando il libro unico del lavoro e il registro infortuni.	Versione 2 27/04/2016 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-02 GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE EQF-4	Versione 4 27/04/2016
	Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.	Format_3D

1 - MENSILE

1.4 - CONTRIBUTI E RITENUTE

Sulla base del prospetto di contabilità, elaborare il modello F24 al fine di versare contributi e ritenute agli Enti preposti, rispettando le scadenze previste per legge.

1.3 - PROSPETTO CONTABILITÀ

Sulla base del cedolino elaborato, predisporre un prospetto contabile di base, controllando che i dati del prospetto corrispondano all'elaborazione dei cedolini dei singoli dipendenti.

1.2 - CEDOLINO PAGA

Sulla base del calendario presenze e dei dati fiscali e contributivi dei singoli dipendenti, elaborare il cedolino paga mensile, tenendo conto delle normative vigenti e delle scadenze previste per legge.

1.1 - PRESENZE MENSILI

Dopo aver acquisito i dati delle presenze giornaliere, elaborare un prospetto mensile del personale tramite software dedicato, tenendo conto della documentazione giustificativa (certificati, permessi e dichiarazioni).

2 – INFRANNUALE

2.2 - PROSPETTI CONTABILI TRIMESTRALI

Sulla base dei prospetti elaborati mensilmente, elaborare un prospetto con cadenza trimestrale (ad es. ratei ferie e permessi) al fine di evidenziare i costi progressivi aziendali.

2.1 - MENSILITÀ AGGIUNTIVE

Sulla base delle caratteristiche dei dipendenti a seconda dei diversi contratti di lavoro, elaborare i cedolini delle mensilità aggiuntive (gratifica natalizia e quattordicesima), tenendo conto delle normative vigenti e della contrattualistica collettiva e delle scadenze previste per legge.

3 - ANNUALE

3.3 - DICHIARAZIONI FISCALI

Sulla base dei dati aziendali e dai modelli predefiniti dagli Enti preposti, elaborare tali modelli alla scadenze prevista per legge al fine di evidenziare le situazioni fiscali dei dipendenti (modello CU) o dell'azienda (770).

3.2 - AUTOLIQUIDAZIONE INAIL

Sulla base dei dati aziendali e dei dati forniti dall'Istituto preposto, calcolare l'autoliquidazione annuale, tenendo in considerazione la forza lavoro dell'anno precedente e di quello a venire, nel rispetto della normativa di legge e dell'oscillazione del tasso di rischio.

3.1 - MODELLI DICHIARATIVI

Sulla base dei dati aziendali relativi al personale, alle scadenze prefissate predisporre un modello di dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi relativi a determinate categorie professionali (ad es. disabili, somministrati, lavori usuranti).

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-05

TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.3.1.5.0 Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

70.10.00 Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA (gestione reparto/unità produttiva) collabora alla pianificazione delle attività e organizza, all'interno del budget assegnato e nel rispetto dei vincoli e delle procedure (inclusi gli aspetti di sicurezza/ ambiente), la produzione nei volumi, nella qualità e nei tempi previsti ottimizzando le risorse (tecniche, tecnologiche, umane) a sua disposizione; propone, recepisce ed elabora soluzioni migliorative e inoltre cura i rapporti del reparto con le altre funzioni produttive (es. logistica e approvvigionamenti).

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3. Sono considerate qualifiche preferenziali:

• Qualifiche del Settore Economico Professionale MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE MACCHINE, IMPIANTISTICA

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

• Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico
• Titolo di Istituto professionale - settore Industria e Artigianato
• Titolo di Liceo scientifico

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-GPP-01	PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE	5	Parziale
QPR-GPP-02	PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE	4	Completo
QPR-GPP-03	COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE	5	Completo
QPR-GPP-04	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE		
Codice: **QPR-GPP-01**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base degli obiettivi strategici fissati a livello aziendale e partendo dall'analisi del sistema produttivo e delle attività pregresse, definire gli obiettivi produttivi, individuati sia in termini quantitativi che qualitativi, e valutare le risorse necessarie (impianti, risorse umane e mezzi finanziari).

Conoscenze	*Abilità*
• Classificazione dei processi produttivi • Tecnologie e metodi di produzione • Distinte e cicli per famiglia di prodotti • Il concetto di strategia: l'analisi del settore, analisi della situazione interna e del livello di business, l'analisi temporale • Tecniche di gestione della domanda e le vendite • Tecniche e strumenti per la pianificazione della domanda • Il processo previsionale in azienda • Il budget previsionale • Tecniche e metodi per la determinazione del fabbisogno di capacità produttiva • La pianificazione della capacità produttiva: il livello operativo ottimale, il coefficiente di utilizzo della capacità, le economie di scala • La pianificazione della capacità produttiva: la focalizzazione sullo stabilimento, la flessibilità della capacità produttiva (stabilimenti, processi e forza lavoro flessibile) • Le tecniche per la valutazione degli investimenti • Indicatori di errore e l'analisi degli scostamenti dal budget	• Identificare le diverse tipologie di prodotto realizzato dall'impresa • Analizzare i trend delle vendite per ogni famiglia di prodotto • Proiettare i volumi di vendite future, utilizzando sistemi e metodi di budgettazione • Individuare gli obiettivi produttivi a breve, medio e lungo periodo (sia in termini qualitativi che quantitativi) • Quantificare le risorse economiche necessarie per raggiungere gli obiettivi produttivi • Determinare le caratteristiche quantitative e qualitative delle risorse umane da impiegare per raggiungere gli obiettivi produttivi • Definire le caratteristiche quantitative e qualitative degli strumenti produttivi (macchine ed impianti) necessarie per raggiungere gli obiettivi produttivi • Indicare le risorse finanziarie indispensabili per garantire il raggiungimento degli obiettivi (ad es. per acquisto di nuovi macchinari, ampliare l'organico ecc.) • Applicare metodi ed adottare strumenti per effettuare un costante monitoraggio degli scostamenti delle previsioni di budget

PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE

Codice: **QPR-GPP-02** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In funzione degli obiettivi fissati dalla pianificazione strategica della produzione, strutturare operativamente i processi, i flussi e le risorse (manodopera, macchinari, materiali, servizi ecc.) di cui l'impresa necessita per ottenere il prodotto desiderato nella quantità stimata, nel tempo giusto, al posto giusto ed al minor costo possibile.

Conoscenze	*Abilità*
• Gli obiettivi di efficienza ed efficacia della programmazione della produzione • La distinta base del prodotto e il ciclo di lavorazione • Tipologie di modello produttivo: il modello push e pull • La produzione secondo la logica push: orizzonte temporale, time bucket, unità di programmazione, il sistema MPS (Master production Planning), il sistema MRP (Material Requirement Planning), il sistema CRP (Capacity Requirement Planning), il sistema APS (Advanced Planning & Scheduling) • La produzione secondo la logica pull: cenni alla produzione snella e al sistema Kanban • Le schedulazioni e le regole di carico per periodo temporale • Lancio di produzione e controllo avanzamento • Livellamento delle linee produttive • Programmazione degli ordini di produzione • Reportistica sul centro di lavoro input/output • Gestione delle code	• Identificare i cicli di lavoro e il loro sequenziamento • Analizzare il flusso interno dei materiali • Determinare gli spazi richiesti dalle attività • Predisporre il layout delle principali tipologie produttive • Elaborare alternative di layout e scegliere la soluzione ottimale • Definire il piano principale della produzione di una linea produttiva (continua o intermittente a lotti) • Elaborare la programmazione operativa della produzione (scheduling) • Incrementare la disponibilità della linea produttiva • Definire le modalità per ottimizzare gli interventi di riattrezzaggio della linea • Individuare ed applicare le tecniche per evitare i colli di bottiglia • Calcolare ed ottimizzare i lotti di produzione • Definire il livello di scorte di sicurezza e le regole di priorità tra i diversi lotti • Studiare ed ottimizzare il carico-macchina

COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE

Codice: **QPR-GPP-03** Livello: **EQF-5** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Tenendo conto delle indicazioni del piano di produzione, coordinare le attività e le risorse del reparto produttivo al fine di ottimizzarne l'uso e raggiungere gli obiettivi di produzione.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione del layout di un impianto produttivo • Elementi di diritto di lavoro (orari e turni del personale) • Tecniche di organizzazione del personale • Principi e strumenti di programmazione della produzione • Principi e tecniche per il lean manufacturing • Procedure di utilizzo dei software per la gestione del personale e della produzione • Tecniche di coordinamento dei tempi e delle sequenze di utilizzo • Tecniche di attrezzaggio macchina con metodologie SMED • Tipologie di manutenzione industriale • Tecniche di applicazione delle metodologie di manutenzione preventiva e migliorativa • Principi di organizzazione della logistica interna • Tecniche di controllo dei livelli delle scorte • Principi di comunicazione aziendale	• Analizzare il piano di produzione • Applicare principi e tecniche di base di lean manufacturing • Predisporre programmi di attività e di utilizzo delle risorse a breve termine, al fine di ottimizzarne l'uso • Organizzare turni e squadre di lavoro in funzione dei programmi di produzione e dei vincoli ordinari e straordinari presenti • Gestire emergenze e situazioni impreviste dal punto di vista delle risorse umane e degli impianti • Gestire la manutenzione incidentale • Organizzare e attuare la manutenzione preventiva e migliorativa • Verificare periodicamente i livelli delle scorte di materie prime e semilavorati • Concordare con l'ufficio acquisti interventi di ripristino delle scorte • Coordinare con il magazzino i flussi in entrata ed uscita dal reparto di produzione

CONTROLLO DELLA PRODUZIONE		
Codice: **QPR-GPP-04**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In funzione degli obiettivi della pianificazione strategica e in ottemperanza alla schedulazione prodotta attraverso la programmazione produttiva, elaborare un piano di controllo; monitorare, verificare e documentare il rispetto dei tempi previsti, delle risorse impiegate, dei costi e della qualità dei prodotti realizzati.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche tecniche delle diverse famiglie di prodotto • Elementi di organizzazione del lavoro • I principali standard tecnici e sistemi di qualità UNI EN ISO • Elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione • Processi di produzione manifatturieri • Tecniche e metodologie per il controllo della produttività dei macchinari e del personale • Metodi statistici per l'analisi dei dati • Utilizzo di sistemi gestionali informatici per il controllo di produzione	• Applicare le metodologie ed i dispositivi di controllo degli standard di prodotto e dei piani di programmazione • Utilizzare tecniche di rilevazione degli scostamenti • Adottare tecniche e metodi per l'analisi di conformità dei prodotti ed analisi dei tempi di realizzazione • Individuare i punti critici di controllo del sistema produttivo • Definire le variabili da monitorare e controllare • Formulare indici di prestazione • Individuare un piano di controllo della produzione • Definire un piano di campionamento delle diverse famiglie di prodotto • Realizzare e/o coordinare le attività di controllo • Predisporre azioni correttive o preventive al fine di garantire il rispetto dei tempi, delle risorse da impiegare e della qualità produttiva

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-GPP-01	PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE	5	Parziale	
QPR-GPP-02	PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE	4	Completo	
QPR-GPP-03	COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE	5	Completo	
QPR-GPP-04	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GPP-01 PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE EQF-5	Versione 1 17/03/2016
	Sulla base degli obiettivi strategici fissati a livello aziendale e partendo dall'analisi del sistema produttivo e delle attività pregresse, definire gli obiettivi produttivi, individuati sia in termini quantitativi che qualitativi, e valutare le risorse necessarie (impianti, risorse umane e mezzi finanziari).	Format_4D

1 - ANALISI DELLO STORICO DELLE VENDITE

1.2 - ANALISI DELLO STORICO DELLE VENDITE

Analizzare le vendite dei 12 mesi precedenti definendo frequenza del venduto, lotto medio e consumo medio, per codice articolo e famiglia di prodotto.

1.1 - FAMIGLIE DI PRODOTTO

Creare famiglie di prodotto in base a criteri definiti (es. classificazione commerciale, tipologia di materiali) e definire la classificazione e la codifica per l'anagrafica prodotti.

2 – PREVISIONI E BUDGET

2.3 - ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI DEL BUDGET PREVISIONALE

Confrontare periodicamente il budget/previsione con l'effettivo ordinato, correggere i volumi futuri concordati con l'ufficio vendite e aggiornare il budget.

2.2 - DEFINIZIONE DEL BUDGET PREVISIONALE

Sulla base dello storico delle vendite proiettare i volumi nel periodo voluto correggendo lo storico con le informazioni commerciali dal mercato/cliente.

2.1 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE GESTIONALI

Definire le politiche gestionali (a (kanban/punto di riordino, a copertura di un periodo, lotto per lotto) del prodotto in funzione della frequenza di vendita, lotto e consumo medio.

3 - DEFINIZIONE OBIETTIVI STRATEGICI

3.4 - AZIONI CORRETTIVE

In funzione degli scostamenti del budget e delle previsioni definire le azioni correttive in coerenza con le politiche e i gli obiettivi aziendali.

3.3 - ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI

Analizzare periodicamente (ad es. mensile o trimestrale) gli scostamenti del budget per famiglie di prodotto, definendo i problemi presenti ed evidenziando fenomeni particolari se presenti.

3.2 - OBIETTIVI DI BUDGET

Definire gli obiettivi di budget coerentemente agli obiettivi aziendali di fatturato annuo e redditività.

3.1 - OBIETTIVI PRODUTTIVI

Definire gli obiettivi produttivi sulla base del previsionale a breve periodo (ad es. mensile) per linea di prodotto, coerentemente al budget e saturando la produzione.

4 - DEFINIZIONE RISORSE NECESSARIE

4.3 - DEFINIZIONE DEGLI INVESTIMENTI E DELLE POLITICHE DEL PERSONALE

Definire eventuale make or buy dei prodotti finiti e/o semilavorati, le politiche di gestione del personale e gli investimenti per integrare impianti e/o macchine.

4.2 - DEFINIZIONE DELLA SATURAZIONE MACCHINE E IMPIANTI

Definire le risorse macchina e/o impianti necessarie a medio e lungo periodo in funzione dei volumi di vendita.

4.1 - DEFINIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Definire le risorse umane necessarie a medio e lungo periodo in funzione dei volumi di vendita.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GPP-02 PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE EQF-4	Versione 1 28/01/2016
	In funzione degli obiettivi fissati dalla pianificazione strategica della produzione, strutturare operativamente i processi, i flussi e le risorse (manodopera, macchinari, materiali, servizi ecc.) di cui l'impresa necessita per ottenere il prodotto desiderato nella quantità stimata, nel tempo giusto, al posto giusto ed al minor costo possibile.	Format_3D

1 - DEFINIZIONE DEI DATI DI BASE

1.3 - PREDISPOSIZIONE ANAGRAFICHE

Predisporre le codifiche e le anagrafiche dei dati di base (per politiche di riordino, lead time, classi merceologiche etc.) necessari alle elaborazioni secondo il sistema di programmazione in uso in azienda (ad es. MRP-CRP-MPS Master Production Schedule -APS Advanced Planning & Scheduling).

1.2 - ANALISI CICLI PRODUTTIVI

Analizzare e definire la struttura necessaria dei cicli produttivi per la corretta gestione dei tempi macchina/uomo secondo il sistema di programmazione in uso in azienda (ad es. CRP - Capacity Requirements Planning).

1.1 - DEFINIZIONE DISTINTE BASE

Analizzare e definire la struttura necessaria della distinta base per la corretta gestione dei materiali secondo il sistema di programmazione in uso in azienda (ad es. MRP - Material Requirements Planning).

2 – PIANO PRINCIPALE DI PRODUZIONE

2.3 - DEFINIZIONE DEL PIANO PRINCIPALE DI PRODUZIONE

Sulla base del previsionale e degli ordini di vendita definire il piano principale di produzione (ad es. con metodo MPS o APS) rispettando i vincoli di saturazione macchine e impianti, coerentemente con i lead time.

2.2 - DEFINIZIONE DELLE CAPACITA' PRODUTTIVE NECESSARIE

Impostare il sistema di definizione delle capacità produttive (ad es. CRP), elaborando i fabbisogni in ore di lavoro uomo/macchina.

2.1 - DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI NETTI DI MATERIALE

Impostare il sistema di riordino dei materiali (ad es. secondo Kanban, MRP), elaborare i fabbisogni netti e rilasciare le proposte d'ordine secondo le politiche di riordino.

3 - PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE

3.3 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO RISORSE

Definire un programma di produzione coerente con il piano principale e le risorse materiali, uomo, macchina disponibili.

3.2 - ANALISI DELLE CAPACITA' PRODUTTIVE

Analizzare la saturazione macchina e impianti per la definizione e controllo del programma di produzione.

3.1 - ANALISI DEI MATERIALI

Analizzare i materiali necessari, di produzione interna e da fornitore, per la definizione e controllo del programma di produzione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GPP-03 COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE EQF-5 Tenendo conto delle indicazioni del piano di produzione, coordinare le attività e le risorse del reparto produttivo al fine di ottimizzarne l'uso e raggiungere gli obiettivi di produzione.	Versione 2 31/01/2017 Format_4D

1 - RISORSE UMANE	2 – UTILIZZO DEGLI IMPIANTI	3 - MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI	4 - COORDINAMENTO DELLA LOGISTICA
		3.3 - MANUTENZIONE MIGLIORATIVA Definire e coordinare interventi di manutenzione migliorativa da parte della squadra manutentiva interna/esterna.	
1.2 - GESTIONE DI EMERGENZE E PICCHI DI PRODUZIONE Organizzare il personale per gestire assenze impreviste, carichi straordinari di lavoro, fermi macchina, ecc.	**2.2 - ORGANIZZAZIONE ATTREZZAGGIO MACCHINE CON METODOLOGIA SMED** Organizzare le attività di attrezzaggio macchine applicando metodologie SMED (Single Minute Exchange of Die).	**3.2 - MANUTENZIONE PREVENTIVA** Sulla base del tipo di manutenzione preventiva (predittiva, secondo condizione, ecc.) e del relativo piano, organizzare l'intervento della squadra manutentiva interna/esterna.	**4.2 - COORDINAMENTO LOGISTICA DI PRODUZIONE E DI MAGAZZINO** Organizzare i flussi di materie prime e semilavorati in ingresso e uscita tra produzione e magazzino.
1.1 - ORGANIZZAZIONE DI SQUADRE E TURNI DI LAVORO In funzione dei programmi di produzione, organizzare squadre e turni di lavoro su base settimanale e giornaliera.	**2.1 - COORDINAMENTO TEMPI E SEQUENZE DI UTILIZZO DEGLI IMPIANTI** Sulla base dell'avanzamento dei programmi di produzione, definire e coordinare tempi e sequenze di utilizzo delle macchine/impianti.	**3.1 - MANUTENZIONE INCIDENTALE** A guasto avvenuto, verificare l'entità dello stesso e organizzare l'intervento della squadra manutentiva interna/esterna.	**4.1 - ANALISI MATERIALI MANCANTI** Analisi dei materiali mancanti e coordinamento con gli acquisti nei solleciti mirati di materiali necessari al rispetto del programma di produzione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GPP-04	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE	EQF-4	Versione 1 17/03/2016
	In funzione degli obiettivi della pianificazione strategica e in ottemperanza alla schedulazione prodotta attraverso la programmazione produttiva, elaborare un piano di controllo; monitorare, verificare e documentare il rispetto dei tempi previsti, delle risorse impiegate, dei costi e della qualità dei prodotti realizzati.			Format_4D

1 - DEFINIZIONE DEL PIANO DI CONTROLLO

1.3 - ELABORAZIONE DEL PIANO DI CONTROLLO

In funzione delle politiche di qualità aziendale e degli obiettivi definiti, elaborare un piano di controllo della produzione definendo tecniche di campionamento, metodologie e tempistiche di controllo, compiti (prove gestite internamente/esternamente), e predisponendo la documentazione di registrazione dei controlli (anche tramite sistemi informatizzati).

1.2 - IDENTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI QUALITA'

In funzione delle politiche di qualità aziendale e degli standard tecnici da rispettare, individuare gli indicatori per verificare il rispetto della qualità di prodotto e i livelli di soglia minima di accettabilità.

1.1 - IDENTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI PRODUZIONE

In funzione degli obiettivi produttivi, identificare gli indicatori di controllo relativi agli obiettivi di produzione (ad es. numero di pezzi da produrre, tempi medi, difettosità, ecc.) e i livelli di soglia minima di accettabilità.

2 – GESTIONE DELLA STRUMENTAZIONE DI CONTROLLO

2.1 - GESTIONE DELLA STRUMENTAZIONE DI CONTROLLO

Sulla base del piano di controllo, preparare, controllare ed eseguire periodicamente la taratura della strumentazione di controllo, documentandone i risultati.

3 - REALIZZAZIONE DEI CONTROLLI

3.2 - REALIZZAZIONE DEI CONTROLLI QUALITATIVI

Sulla base del piano di controllo, realizzare i controlli previsti in ingresso e in produzione, o gestire i controlli affidati a soggetti terzi.

3.1 - RACCOLTA DEI DATI DI CONTROLLO DELLA PRODUZIONE

Sulla base del piano di controllo, attraverso la raccolta dei numeri contatore delle singole macchine e/o sistemi di produzione, monitorare la quantità di prodotti realizzati per singola famiglia e individuare il numero dei pezzi difettosi.

4 - ANALISI SCOSTAMENTI E CORREZIONI

4.2 - INTERVENTI DI CORREZIONE

Una volta comprese le cause degli eventuali scostamenti, proporre gli opportuni interventi correttivi per ridurre/eliminare i problemi sottoponendoli alla Direzione.

4.1 - ELABORAZIONE E VERIFICA ACCETTABILITA' DEI DATI

Analizzare i dati raccolti, anche tramite indicatori di sintesi, comparandoli con gli obiettivi e gli standard quantitativi e qualitativi definiti nel piano di controllo. Nel caso si rilevino situazioni di anomalia, esaminare le cause degli scostamenti.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-06

TECNICO COMMERCIALE-MARKETING

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione
3.3.3.5.0	Tecnici del marketing

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

82.20.00	Attività dei call center
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO COMMERCIALE-MARKETING si occupa di promuovere e vendere il prodotto aziendale, offrendo una consulenza personalizzata volta ad offrire soluzioni orientate alle richieste del cliente. Si relaziona con il mercato esterno (nazionale o internazionale) e con le funzioni interne aziendali, con particolare riferimento alla produzione. Gestisce i rapporti con clienti e fornitori, promuovendo il catalogo dei prodotti aziendali, attraverso modalità tradizionali e/o online, gestendo la trattativa commerciale e predisponendo la documentazione necessaria alla vendita e al trasporto della merce.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:

- Addetto alle vendite
- Addetto alle relazioni commerciali
- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Liceo - settore scienze umane - opzione economico-sociale
- Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing (indirizzo genera-le)
- Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Turismo
- Titolo di Istituto professionale di Stato - settore servizi - indirizzo Servizi commerciali

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-MCP-03	MARKETING OPERATIVO	5	Completo
QPR-MCP-07	GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA	5	Parziale
QPR-MCP-08	GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE	5	Completo
QPR-MCP-16	GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE	4	Completo
QPR-LOG-02	GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

MARKETING OPERATIVO		
Codice: **QPR-MCP-03**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base degli obiettivi strategici di marketing individuati dall'azienda, il soggetto collabora all'organizzazione dell'attività commerciale vera e propria (politiche relative al prodotto/servizio, al prezzo, alle iniziative comunicative e distributive).

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche del marketing operativo: le 4 leve del marketing (prodotto, prezzo, distribuzione e comunicazione) • Tecniche di determinazione dei prezzi • Le politiche di prezzo (politiche promozionali, di prezzo psicologico, ecc.) • Tecniche di definizione delle politiche di prodotto • Il packaging • Tecniche, strumenti e canali di comunicazione commerciale • Politiche di placing e di distribuzione • Elementi di psicologia e sociologia applicati al marketing	• Utilizzare metodi di ricerca, rilevazione e analisi dei dati • Definire il listino prezzi e le politiche di prezzo • Definire politiche di prodotto a diversi livelli (prodotto, linea, brand, ecc.) • Definire politiche di packaging • Collaborare allo sviluppo di nuovi prodotti • Elaborare un piano generale di comunicazione a diversi livelli (prodotto, brand, comunicazione sociale) • Elaborare strategie di distribuzione e di placing

GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA		
Codice: **QPR-MCP-07**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle politiche commerciali dell'azienda, programmare soluzioni operative volte alla massimizzazione del fatturato e gestire la loro attuazione in maniera efficace, monitorando le prestazioni della forza di vendita al fine di intervenire per il superamento delle criticità.

Conoscenze	*Abilità*
• Fondamenti di organizzazione aziendale • Fondamenti di psicologia delle organizzazioni • Tecniche di gestione di gruppi di lavoro • Tecniche e strumenti di marketing operativo • Tecniche di empowerment e supporto alla motivazione di vendita • Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting • Elementi di contrattualistica del lavoro • Normativa su contratti di compravendita • Normative fiscali	• Definire gli obiettivi di vendita per l'attuazione delle politiche commerciali • Individuare piani di azione in coerenza con le politiche commerciali e gli obiettivi di vendita prestabiliti • Coordinare la forza di vendita • Supportare la forza di vendita nelle trattative commerciali • Gestire le relazioni con altre aree dell'azienda • Monitorare la forza di vendita e le loro perfomance • Identificare gli scostamenti tra i risultati e le quote di vendita attese e le cause di tali scostamenti • Elaborare ipotesi di intervento per il superamento delle criticità in coordinamento con il settore del marketing

GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE		
Codice: **QPR-MCP-08**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle politiche commerciali dell'azienda, programmare soluzioni operative volte alla massimizzazione del fatturato e gestire la loro realizzazione nella vendita online, monitorando il suo funzionamento, la sua usabilità e le sue statistiche di accesso e di vendita al fine di apportare, se necessario, miglioramenti.

Conoscenze	*Abilità*
• Fondamenti di organizzazione aziendale • Metodi di rilevazione della customer satisfaction • Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting • Cenni su tecniche di progettazione realizzazione di siti web • Modelli e strumenti di marketing operativo • Tipologie di evasione dell'ordine • Posizionamento sui motori di ricerca • Tecniche di comunicazione persuasiva • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Normativa sulle vendite a distanza • Normative fiscali e valutarie	• Definire gli obiettivi di vendita per l'attuazione delle politiche commerciali • Individuare piani di azione in coerenza con le politiche commerciali e gli obiettivi di vendita prestabiliti • Collaborare nella progettazione e realizzazione di un sito web • Gestire il catalogo on-line • Gestire e monitorare l'iter di consegna dell'ordine • Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per l'assistenza • Attenersi alle normative nazionali, europee ed internazionali sulle vendite a distanza • Monitorare visite e risultati di vendita • Identificare gli scostamenti la performance e i risultati attesi, identificando le cause degli scostamenti • Elaborare ipotesi di intervento per il superamento delle criticità in coordinamento con il settore del marketing

GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE		
Codice: **QPR-MCP-16**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Tenendo conto delle caratteristiche tecniche dei prodotti/servizi offerti e delle richieste rilevate dal cliente, il soggetto è in grado di promuovere il Catalogo dell'azienda elaborando l'offerta commerciale e curando tutte le fasi della trattativa e dell'evasione dell'ordine.

Conoscenze	*Abilità*
• Modalità di analisi tecnica del prodotto/servizio • L'ambiente d'affari in generale: le relazioni con i clienti e i fornitori • Principi di marketing e comunicazione • Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti • Organizzare appuntamenti e incontri • Elaborare lettere commerciali, anche in lingua straniera • Intrattenere conversazioni con clienti/fornitori, anche stranieri • Il contratto di compravendita • Contrattualistica nazionale e internazionale • I documenti di trasporto: funzione, elementi obbligatori, conservazione, ambito di applicazione • Utilizzo di software specifici per la gestione dell'evasione dell'ordine	• Raccogliere le specifiche tecniche nel Catalogo prodotti/servizi dell'azienda • Individuare nuovi clienti a partire dal prodotto offerto • Attivare strategie di ricerca nuovi clienti • Presentare al potenziale cliente, italiano e/o straniero, i prodotti/servizi contenuti in Catalogo illustrandone le caratteristiche specifiche • Gestire la trattativa commerciale con clienti italiani e/o stranieri per offerte non previste in Catalogo • Predisporre l'offerta commerciale secondo le esigenze del cliente • Predisporre e negoziare contratti di compravendita sicuri e completi con i fornitori/clienti italiani e/o stranieri • Trasmettere l'ordine alla progettazione/produzione • Gestire le possibili variazioni e/o gli imprevisti nell'evasione dell'ordine • Verificare il rispetto della tempistica e l'avvenuta consegna della merce • Gestire eventuali reclami da parte del cliente

GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI		
Codice: **QPR-LOG-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 20/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Predisporre la documentazione per la spedizione e il trasporto merci in ambito UE ed extra UE, conformemente con le normative amministrative, fiscali e doganali nazionali ed internazionali, verificando l'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecnica ed economia dei trasporti • Tecnica doganale e commercio estero • Elementi di diritto commerciale • Elementi di contabilità aziendale • Sistemi di pagamento internazionale • Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali • Documentazione accompagnatoria delle merci • Documentazione per l'attestazione dell'origine delle merci • Adempimenti fiscali e amministrativi per transazioni commerciali UE ed extra UE • Adempimenti doganali e statistici telematici • Business English per il settore trasporti	• Identificare i documenti di accompagnamento in relazione alle modalità di trasporto • Applicare tecniche e metodiche di preparazione della documentazione per l'uscita in rapporto alle diverse tipologie di trasporto • Applicare convenzioni documentali per il trasporto nazionale ed internazionale • Predisporre documentazione di corredo per il trasporto merci UE ed extra UE • Predisporre documentazione fiscale per trasporto di merce in ambito UE ed extra UE • Gestire adempimenti doganali • Predisporre documentazione per la copertura assicurativa della merce • Ricevere ed effettuare pagamenti nazionali ed internazionali

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO COMMERCIALE-MARKETING

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-MCP-03	MARKETING OPERATIVO	5	Completo	
QPR-MCP-07	GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA	5	Parziale	
QPR-MCP-08	GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE	5	Completo	
QPR-MCP-16	GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE	4	Completo	
QPR-LOG-02	GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-03	MARKETING OPERATIVO	EQF-5	Versione 1 18/03/2016
	Sulla base degli obiettivi strategici di marketing individuati dall'azienda, il soggetto collabora all'organizzazione dell'attività commerciale vera e propria (politiche relative al prodotto/servizio, al prezzo, alle iniziative comunicative e distributive).			Format_5D

1 - DETERMINAZIONE LISTINO PREZZI

1.4 - METODI BASATI SULLA DOMANDA E SULL'ANALISI DI VALORE

Definire il listino prezzi sulla base del valore percepito dagli acquirenti.

1.3 - METODI BASATI SUL CONFRONTO COMPETITIVO

Definire un listino prezzi sulla base di un'analisi della concorrenza e del posizionamento sul mercato.

1.2 - METODI BASATI SUI COSTI

Utilizzando diverse metodologie (costo totale medio, mark-up, cost-plus, break even point), definire un listino prezzi basato sui costi.

1.1 - DETERMINAZIONE PREZZI IN CONDIZIONI VINCOLATE

Definire il listino prezzi in condizioni vincolate (es. prezzi imposti da marchi, catene, franchising, ecc.) utilizzando i margini di flessibilità eventualmente previsti dagli accordi commerciali.

2 – POLITICHE DI PREZZO

2.2 - POLITICHE DI PREZZI PSICOLOGICI

Considerati gli obiettivi di marketing e/o di fatturato e i fattori psicologici-comportamentali della clientela, definire politiche di prezzi psicologici (prestige pricing, bundle pricing, bait pricing, multiple unit pricing, ecc.).

2.1 - POLITICHE DI PREZZI PROMOZIONALI

Considerati gli obiettivi di marketing e/o di fatturato, in accordo con le politiche di promozione, definire politiche di sconto periodico (es. saldi), di sconto casuale (offerte speciali), di sconto sulle quantità, per cassa, di buoni sconto, ecc.

3 - PIANO DI PRODOTTO

3.5 - SVILUPPO NUOVO PRODOTTO

Individuare e sviluppare un nuovo prodotto seguendo le diverse fasi del processo.

3.4 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI MARCA

Definire le politiche di marca (estensione, nuova marca, ecc.).

3.3 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI PACKAGING

Definire le politiche di packaging (modifiche, sostituzione, riutilizzo, p. intelligente, ecc.).

3.2 - DEFINIZIONE DELLA LINEA E DELLA GAMMA DI PRODOTTI

Partendo da un'analisi dei prodotti esistenti e del loro ciclo di vita, definire gamma e linee di prodotto e le relative politiche (allungamento, completamento).

3.1 - CLASSIFICAZIONE E ANALISI DEI PRODOTTI

Classificare i prodotti in base alle abitudini di acquisto dei consumatori e alle vendite, analizzandone la coerenza e l'impatto sulle politiche di marketing.

4 - PIANO DI COMUNICAZIONE

4.3 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE SOCIALE

Definire interventi di comunicazione sociale, non specificamente collegati alla vendita di un prodotto o marchio, ma volti a sostenere idee, campagne e cambiamenti culturali.

4.2 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE DI BRAND

Definire obiettivi, target, messaggio, mezzi, timing e budget per interventi di comunicazione della brand identitiy (sistema valoriale di riferimento per l'azienda).

4.1 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE DI PRODOTTO

Definire obiettivi, target, messaggio, mezzi, timing e budget per interventi pubblicitari di prodotto.

5 - PIANO DI DISTRIBUZIONE

5.3 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI INCENTIVAZIONE

Definire le politiche di incentivazione verso i distributori (strategie push, strategie pull, strategie miste).

5.2 - DEFINIZIONE DELLA COPERTURA DISTRIBUTIVA

Definire le strategie di copertura distributiva (selettiva, esclusiva, intensiva, ecc.), anche a livello geografico.

5.1 - DEFINIZIONE DELLA LUNGHEZZA DEL CANALE DISTRIBUTIVO

Definire tipologia e lunghezza del/dei canali distributivi (es. b2b, b2c, diretto - porta a porta, per corrispondenza, ecommerce - indiretto breve, indiretto lungo) in base agli obiettivi di marketing.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST- MCP-07 GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA EQF-5	Versione 1 20/04/2016
	Sulla base delle politiche commerciali dell'azienda, programmare soluzioni operative volte alla massimizzazione del fatturato e gestire la loro attuazione in maniera efficace, monitorando le prestazioni della forza di vendita al fine di intervenire per il superamento delle criticità.	Format_3D

1 - PROGRAMMAZIONE

1.4 - INDICATORI DI PERFORMANCE

Individuare indicatori appropriati per la valutazione delle performance e dell'efficienza della rete di vendita in base al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti.

1.3 - QUOTE DI VENDITA

Attribuire obiettivi specifici, in termini di quote, ai singoli componenti della forza di vendita, tenendo conto delle loro caratteristiche specifiche e delle loro aree di pertinenza, definendo anche premi e incentivi per le loro performance.

1.2 - PIANO DI AZIONE COMMERCIALE

Individuare un efficace piano di azione commerciale per la funzione di vendita, coerente con gli obbiettivi prestabiliti e il piano di vendita, tenendo conto delle risorse finanziarie, umane e strumentali a disposizione.

1.1 - OBIETTIVI DI VENDITA

Definire gli obiettivi di lungo e medio termine per la funzione di vendita, in termini di variabili monetarie e non, in coerenza con i risultati attesi del piano di vendita e tenendo conto delle variabili interne (esigenze aziendali, capacità e risorse della forza di vendita, condizioni al contorno ecc.) ed esterne (posizione competitiva, opportunità ecc.).

2 – GESTIONE OPERATIVA

2.4 - IMPREVISTI E VARIAZIONI

A fronte di eventuali esigenze espresse dal cliente, gestire modifiche e variazioni richieste supervisionando e gestendo in prima persona se necessario le comunicazioni tra la forza di vendita e gli altri dipartimenti o aree aziendali, al fine di evitare rischi di inadempimento contrattuale.

2.3 - SUPERVISIONE DEI PROCESSI OPERATIVI

Supervisionare i processi operativi e i flussi comunicativi tra la forza di vendita e gli altri dipartimenti o aree aziendali al fine di rendere efficiente tutte le azioni commerciali.

2.2 - SUPPORTO NELLE TRATTATIVE

Supportare i singoli venditori nelle attività relative alle trattative commerciali nei suoi aspetti economico-finanziari e di contenuto dell'offerta, intervenendo se necessario nella trattativa col cliente o nella stipula di accordi.

2.1 - COORDINAMENTO

Coordinare la forza di vendita promuovendo le necessarie azioni sul territorio finalizzate al consolidamento dei clienti esistenti e al potenziamento del portafoglio clienti.

3 - MONITORAGGIO

3.3 - SUPERAMENTO CRITICITÀ

Elaborare in collaborazione con l'area di marketing ipotesi di interventi migliorativi in base alle criticità individuate allo scopo di rendere più efficace le politiche commerciali e i loro piani attuativi.

3.2 - RAGGIUNGIMENTO INDICATORI DI PERFORMANCE

Valutare il raggiungimento degli indicatori di performance a partire dai report elaborati al fine di individuare le possibili criticità, sia in termini generali che relative ai singoli venditori.

3.1 - REPORT SULLE PERFORMANCE

Monitorare le performance della forza di vendita, producendo report sul raggiungimento degli obiettivi generali di vendita e le quote di vendita dei singoli venditori.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-08	GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE	EQF-5	Versione 1 20/04/2016
	Sulla base delle politiche commerciali dell'azienda, programmare soluzioni operative volte alla massimizzazione del fatturato e gestire la loro realizzazione nella vendita online, monitorando il suo funzionamento, la sua usabilità e le sue statistiche di accesso e di vendita al fine di apportare, se necessario, miglioramenti.			Format_3D

1 - PROGRAMMAZIONE

1.3 - INDICATORI DI PERFORMANCE

Individuare indicatori appropriati per la valutazione dei dati sulla vendita e le statistiche di accesso al sito e-commerce.

1.2 - PIANO DI AZIONE COMMERCIALE

Individuare un efficace piano di azione commerciale volto alla massimizzazione del fatturato, coerente con gli obiettivi operativi prestabiliti e il piano di vendita, tenendo conto delle risorse finanziarie e strumentali (ad es. utilizzo dei canali per generare traffico) a disposizione.

1.1 - OBIETTIVI DI VENDITA

Definire gli obiettivi a lungo e medio termine di vendita, in termini di variabili monetarie e non, in coerenza con i risultati attesi del piano di vendita e tenendo conto delle possibili variabili interne (ad es. esigenze aziendali, condizioni al contorno) ed esterne (ad es. posizionamento dei competitors).

2 – GESTIONE OPERATIVA

2.4 - ASSISTENZA TECNICA ONLINE

Gestire il sistema di assistenza tecnica online in coerenza con la mission aziendale e il modello di Assistenza Clienti definito.

2.3 - EVASIONE DEGLI ORDINI

Definire le procedure di evasione degli ordini, individuando i canali migliori per le spedizioni sulla base dei preventivi di spesa e accordi con una o più aziende di trasporto.

2.2 - GESTIONE CATALOGO ONLINE

Gestire e tenere in continuo aggiornamento i cataloghi online, e intervenire se necessario con promozioni, sulla base dei dati di vendita, delle visite e delle giacenze.

2.1 - PROGETTAZIONE DEL SITO

Collaborare nella progettazione e implementazione del sito web, indicando agli sviluppatori la struttura e le priorità di cui tenere conto nella sua implementazione.

3 - MONITORAGGIO

3.4 - IPOTESI DI MIGLIORAMENTO

Elaborare in collaborazione con l'area di marketing ipotesi di interventi migliorativi in base alle criticità individuate allo scopo di rendere più efficace le politiche commerciali e/o i loro piani attuativi.

3.3 - RAGGIUNGIMENTO INDICATORI DI PERFORMANCE

Valutare il raggiungimento degli indicatori di performance a partire dai report elaborati, al fine di individuare possibili criticità legate alle politiche commerciali e/o ai loro piani attuativi.

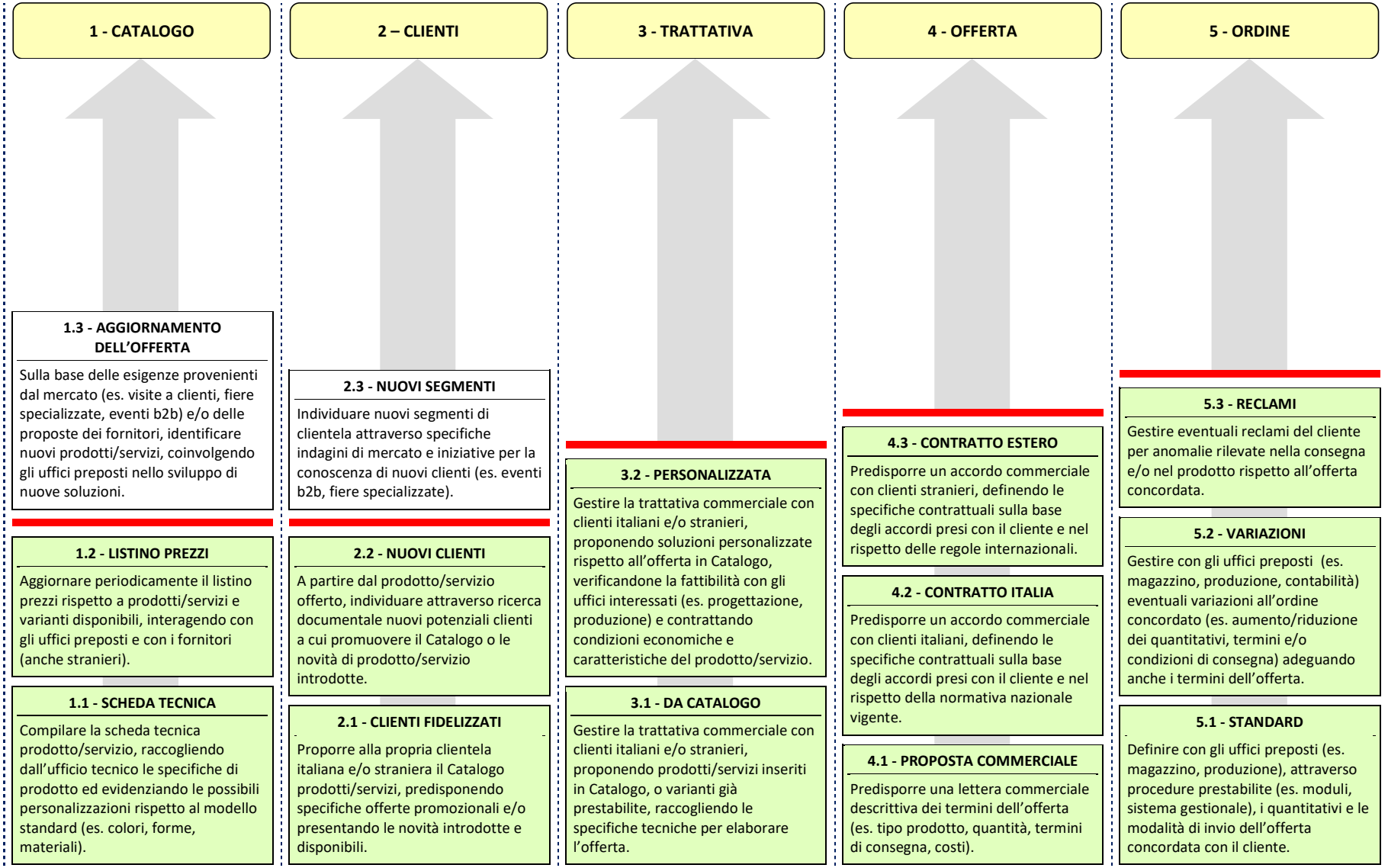
3.2 - STATISTICHE D'ACCESSO E VENDITA

Monitorare le statistiche di accesso al sito e quelle vendite, analizzando i risultati raggiunti al fine di elaborare report dettagliati dei risultati.

3.1 - FUNZIONAMENTO E USABILITA' DEL SITO

Monitorare il funzionamento del sito e la sua usabilità predisponendo appositi questionari online da sottoporre agli utenti in coordinamento con i sviluppatori del sito.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-16	GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE	EQF-4	Versione 1 30/01/2017
	Tenendo conto delle caratteristiche tecniche dei prodotti/servizi offerti e delle richieste rilevate dal cliente, il soggetto è in grado di promuovere il Catalogo dell'azienda elaborando l'offerta commerciale e curando tutte le fasi della trattativa e dell'evasione dell'ordine.			Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-LOG-02 GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI EQF-4

Predisporre la documentazione per la spedizione e il trasporto merci in ambito UE ed extra UE, conformemente con le normative amministrative, fiscali e doganali nazionali ed internazionali, verificando l'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti.

Versione 2
15/01/2020
Format_5D

1 - TRASPORTO IN PAESI UE

1.2 - LETTERA ISTRUZIONI UE

Predisporre la lettera d'istruzione per la spedizione/trasporto di merci (o su gomma, o rotaia, o via mare o aerea) in ambito UE, inserendo le specifiche definite nel contratto e allegandovi packing list ed eventuale fattura.

1.1 - TRASPORTO SU GOMMA

Predisporre la documentazione di corredo per il trasporto su gomma (la lettera di vettura, Fiata Bill of Lading (FBL), Forwarder Certificate of transport (FCT), Fiata SDT (Shipper's Declaration for the Transport of dangerous goods).

2 – TRASPORTO IN PAESI EXTRA UE

2.2 - ADEMPIMENTI DOGANALI

Gestire la documentazione doganale per l'import export della merce oggetto della spedizione, tenendo conto delle merci trasportate e dei paesi di destinazione.

2.1 - LETTERA ISTRUZIONI EXTRA UE

Predisporre la lettera d'istruzione per la spedizione/trasporto di merci (o su gomma, o rotaia, o via mare o aerea) in ambito extra UE, inserendo le specifiche definite nel contratto e allegandovi packing list ed eventuale fattura.

3 - ESPORTAZIONE TEMPORANEA

3.1 - CARNET

Predisporre documentazione per CARNET TIR e CARNET ATA per il trasporto di merci destinate ad esportazioni temporanee (prodotti per fiere, semilavorati, ecc.).

4 - COPERTURE ASSICURATIVE E DOCUMENTAZIONE FISCALE

4.3 - ASSICURAZIONE TRASPORTO

Predisporre la documentazione necessaria alla copertura assicurativa della merce da spedire/trasportare.

4.2 - GESTIONE DOCUMENTALE

Gestire la documentazione fiscale relativa al trasporto di merce in ambito UE ed extra UE.

4.1 - DOCUMENTI FISCALI

Predisporre la documentazione fiscale relativa al trasporto UE utilizzando l'applicativo di riferimento.

5 - PAGAMENTI

5.3 - PAGAMENTI INTERNAZIONALI

Gestire i pagamenti internazionali, utilizzando le modalità più adeguate in base al tipo di paese, cliente e transazione (rimessa diretta, incasso contro documenti, cambiali internazionali, credito documentario, cash on delivery).

5.2 - PAGAMENTI IN ITALIA

Effettuare i pagamenti nell'ambito del territorio nazionale, utilizzando le modalità più adeguate in base al tipo di paese, cliente e transazione.

5.1 - RICEZIONE PAGAMENTI

Ricevere pagamenti previsti dal contratto di trasporto.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-07

TECNICO DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.3.1.1.0	Addetti alla gestione degli acquisti

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

70.10.00	Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative)
70.22.01	Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DEGLI APPROVVIGIONAMENTI supporta le attività amministrative per l'approvvigionamento di materiali, merci e servizi. Collabora con il reparto produzione per la programmazione degli approvvigionamenti di materie e semilavorati sulla base delle distinte base, dei sistemi di riordino e della programmazione della produzione. Raccoglie ed elabora le richieste dei diversi uffici e settori dell'impresa o dell'organizzazione; esegue riscontri fra le scorte e gli standard di deposito fissati; identifica e analizza i potenziali fornitori, raccogliendo informazioni su prezzi, specifiche tecniche e disponibilità delle merci e dei materiali di cui rifornirsi; segue le procedure di acquisto e di consegna, eseguendo i controlli in ingresso e smistando il materiale secondo necessità e richieste.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3 correlate:

- Addetto alle vendite
- Addetto alle relazioni commerciali
- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Liceo - settore scienze umane - opzione economico-sociale
- Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing (indirizzo genera-le)
- Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Turismo
- Titolo di Istituto professionale di Stato - settore servizi - indirizzo Servizi commerciali

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-ALM-01	GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI	4	Completo
QPR-GPP-02	PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI		
Codice: **QPR-ALM-01**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base di un'analisi dei fabbisogni aziendali e delle relative richieste di acquisto, il soggetto è in grado di procedere alla pianificazione degli acquisti, alla selezione dei fornitori di materie prime, beni e servizi, alla stipula del contratto di acquisto e alla gestione dell'ordine.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di programmazione e budgettizzazione degli acquisti • Modalità di definizione delle caratteristiche tecniche e merceologiche di materie prime, beni e servizi • Tecniche di selezione e qualificazione dei fornitori • Tecniche di sviluppo di richieste di offerta • Tecniche di valutazione comparativa di offerte commerciali • Tecniche di negoziazione • Tecniche di controllo degli ordini • Normative e contrattualistica relative agli acquisti • Aspetti amministrativi connessi agli acquisti	• Raccogliere da varie fonti aziendali ed elaborare le richieste di acquisto; • Predisporre piani e budget di acquisto • Acquisire/analizzare informazioni su potenziali fornitori, nuovi prodotti e sull'andamento dei prezzi; • Selezionare e qualificare i potenziali fornitori; • Predisporre una Richiesta di Offerta • Condurre/gestire le trattative di acquisto • Preparare la documentazione delle trattative e i contratti di acquisto nel rispetto della normativa vigente • Alimentare il sistema informativo aziendale con informazioni e documentazioni relative al processo di acquisto • Controllare la merce in arrivo sia dal punto di vista documentale che del rispetto quantitativo e qualitativo delle specifiche dell'ordine • Gestire eventuali anomalie attivando interventi di rifiuto o contestazione dell'ordine/consegna e strategie di soluzione

PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE

Codice: **QPR-GPP-02** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In funzione degli obiettivi fissati dalla pianificazione strategica della produzione, strutturare operativamente i processi, i flussi e le risorse (manodopera, macchinari, materiali, servizi ecc.) di cui l'impresa necessita per ottenere il prodotto desiderato nella quantità stimata, nel tempo giusto, al posto giusto ed al minor costo possibile.

Conoscenze	*Abilità*
• Gli obiettivi di efficienza ed efficacia della programmazione della produzione • La distinta base del prodotto e il ciclo di lavorazione • Tipologie di modello produttivo: il modello push e pull • La produzione secondo la logica push: orizzonte temporale, time bucket, unità di programmazione, il sistema MPS (Master production Planning), il sistema MRP (Material Requirement Planning), il sistema CRP (Capacity Requirement Planning), il sistema APS (Advanced Planning & Scheduling) • La produzione secondo la logica pull: cenni alla produzione snella e al sistema Kanban • Le schedulazioni e le regole di carico per periodo temporale • Lancio di produzione e controllo avanzamento • Livellamento delle linee produttive • Programmazione degli ordini di produzione • Reportistica sul centro di lavoro input/output • Gestione delle code	• Identificare i cicli di lavoro e il loro sequenziamento • Analizzare il flusso interno dei materiali • Determinare gli spazi richiesti dalle attività • Predisporre il layout delle principali tipologie produttive • Elaborare alternative di layout e scegliere la soluzione ottimale • Definire il piano principale della produzione di una linea produttiva (continua o intermittente a lotti) • Elaborare la programmazione operativa della produzione (scheduling) • Incrementare la disponibilità della linea produttiva • Definire le modalità per ottimizzare gli interventi di riattrezzaggio della linea • Individuare ed applicare le tecniche per evitare i colli di bottiglia • Calcolare ed ottimizzare i lotti di produzione • Definire il livello di scorte di sicurezza e le regole di priorità tra i diversi lotti • Studiare ed ottimizzare il carico-macchina

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-ALM-01	GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI	4	Completo	
QPR-GPP-02	PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ALM-01 GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI EQF-4	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base di un'analisi dei fabbisogni aziendali e delle relative richieste di acquisto, il soggetto è in grado di procedere alla pianificazione degli acquisti, alla selezione dei fornitori di materie prime, beni e servizi, alla stipula del contratto di acquisto e alla gestione dell'ordine.	Format_5D

1 - PIANIFICAZIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

1.3 - PIANO STRATEGICO DEGLI ACQUISTI

Sulla base di una valutazione complessiva dei processi aziendali, utilizzando tecniche di pianificazione strategica (es. Purchasing Performance Management, Matrice di Kraljic), elaborare un piano strategico degli acquisti, individuando obiettivi di miglioramento e indicatori di valutazione.

1.2 - PIANO DEGLI ACQUISTI

Elaborare un piano degli acquisti e delle relative consegne, definendo le specifiche tecniche del bene/servizio e i vincoli (es. costo, tempi di consegna).

1.1 - ANALISI FABBISOGNI

Acquisire periodicamente le Richieste di Acquisto (RdA) e altre informazioni aziendali significative (es. livelli di scorte, piani di produzione, di manutenzione, commesse, ecc.), individuando i relativi fabbisogni di acquisto.

2 – PRESELEZIONE FORNITORI

2.3 - QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE

Sulla base del sistema di gestione della qualità o di specifici disciplinari/normative, qualificare il fornitore, anche utilizzando strumenti specifici (es. questionari di valutazione, albi fornitori).

2.2 - FORNITORI BENI/SERVIZI CRITICI

Sulla base del piano degli acquisti, preselezionare potenziali fornitori di beni/servizi critici sulla base di fattori predefiniti (es. contenuto tecnico, soddisfazione cliente), anche attraverso visite, fiere, analisi di campioni, stilando appositi elenchi.

2.1 - FORNITORI BENI/SERVIZI NON CRITICI

Sulla base del piano degli acquisti, preselezionare potenziali fornitori di beni/servizi non critici e/o a basso contenuto tecnico, attraverso la consultazione di siti o materiali informativi tecnici (es. cataloghi), stilando appositi elenchi.

3 - NEGOZIAZIONE

3.3 - NEGOZIAZIONE DI BENI/SERVIZI CRITICI

Identificare il fornitore di beni /servizi critici e/o ad alto contenuto tecnico tramite emissione di Richieste di Offerta, comprensiva di capitolato tecnico, anche in lingua straniera, eventuale negoziazione diretta, e valutazione comparativa delle offerte sulla base di una matrice complessa di valutazione.

3.2 - NEGOZIAZIONE DI BENI/SERVIZI NON CRITICI

Identificare il fornitore di beni /servizi non critici e/o a basso contenuto tecnico tramite emissione di Richieste di Offerta, eventuale negoziazione diretta, valutazione comparativa delle offerte sulla base di una semplice matrice di valutazione.

3.1 - A CATALOGO STANDARD

Identificare il fornitore tramite valutazione di convenienza tecnico-economica, confrontando cataloghi e offerte commerciali.

4 - STIPULA CONTRATTO DI ACQUISTO

4.3 - CONTRATTO DI ACQUISTO DA ESTERO

Sottoscrivere un contratto di acquisto con fornitore estero, anche in lingua straniera, determinando la legge applicabile e le modalità di risoluzione di eventuali controversie.

4.2 - CONTRATTO DI ACQUISTO ITALIA

Sottoscrivere un contratto di acquisto con un fornitore nazionale, che preveda specifiche tecniche, organizzative (es. modi e tempi di consegna), normative ed economiche.

4.1 - ORDINE DI ACQUISTO

Emettere un ordine di acquisto per beni/servizi standard e non critici, definendo tipo, quantità, costo e specifiche di consegna e pagamento, e acquisendo la conferma d'ordine.

5 - GESTIONE DELL'ORDINE

5.4 - VALUTAZIONE FORNITORI

Valutare la performance del fornitore, utilizzando tecniche specifiche (es. vendor rating, cost based) e definendo un piano di miglioramento.

5.3 - GESTIONE ANOMALIE

Nel caso la fornitura presenti anomalie quali/quantitative, contestare o respingere la stessa, concordando con lo stesso o con altro fornitore l'adeguata soluzione del caso.

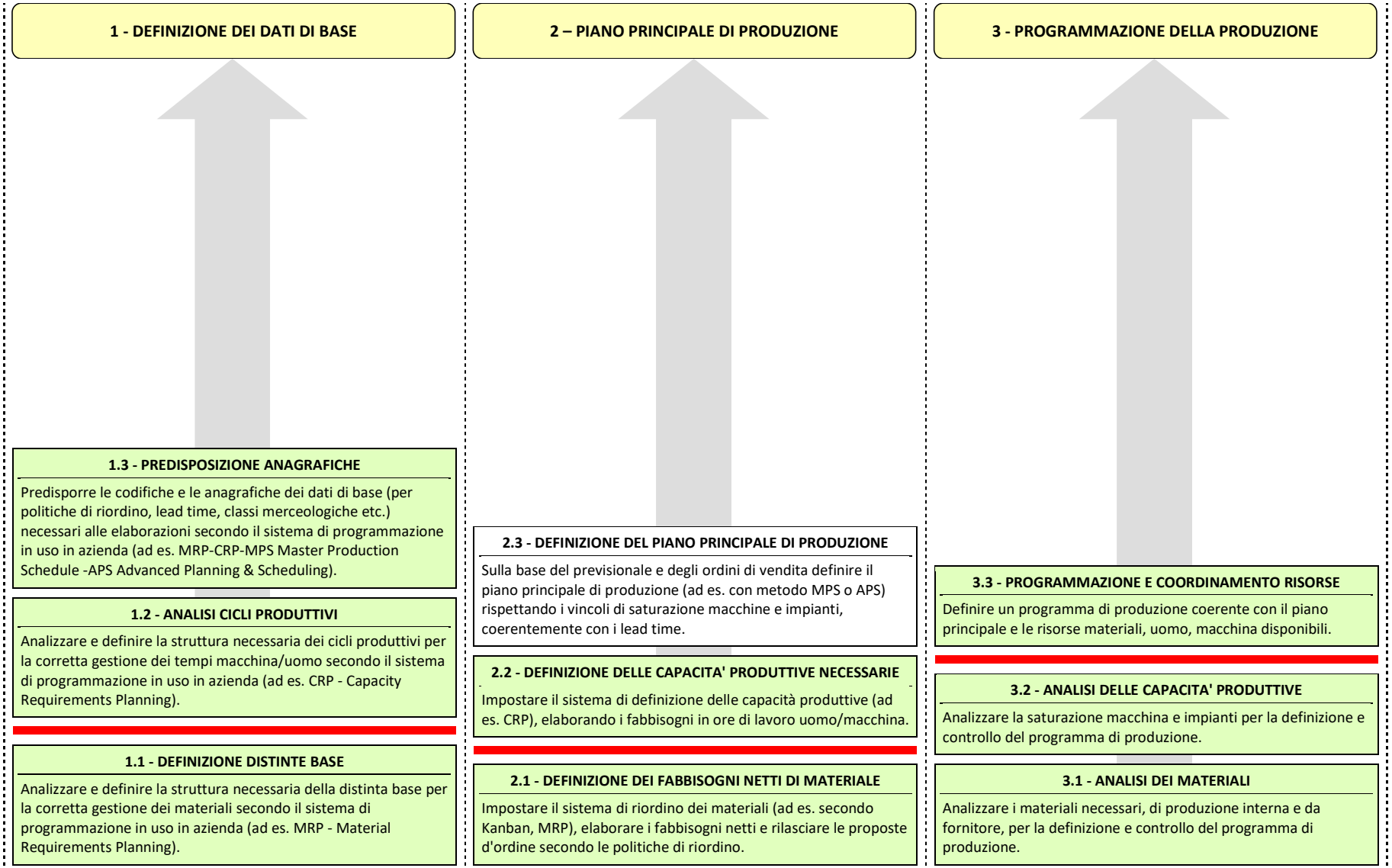
5.2 - ORDINI CHE RICHIEDONO CONTROLLI DI QUALITÀ

Effettuare su materie prime e beni in ingresso controlli di corrispondenza tecnico-qualitativa ai requisiti previsti, anche coinvolgendo altri reparti.

5.1 - ORDINI CHE NON RICHIEDONO CONTROLLI DI QUALITÀ

Ricevere la merce in ingresso, verificando la documentazione amministrativa e la corrispondenza quantitativa con l'ordine e inviando la documentazione agli uffici amministrativi.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GPP-02 PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE EQF-4	Versione 1 28/01/2016
	In funzione degli obiettivi fissati dalla pianificazione strategica della produzione, strutturare operativamente i processi, i flussi e le risorse (manodopera, macchinari, materiali, servizi ecc.) di cui l'impresa necessita per ottenere il prodotto desiderato nella quantità stimata, nel tempo giusto, al posto giusto ed al minor costo possibile.	Format_3D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-08

TECNICO DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.1.8.1.0	Tecnici della sicurezza degli impianti
3.1.8.2.0	Tecnici della sicurezza sul lavoro

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

74.90.21	Consulenza sulla sicurezza ed igiene dei posti di lavoro
74.90.29	Altra attività di consulenza in materia di sicurezza

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO definisce il Piano per la sicurezza aziendale a partire dall'individuazione dei fattori di rischio presenti, definendo le misure di prevenzione e protezione necessarie e le figure preposte per la corretta gestione della sicurezza e delle emergenze nel contesto aziendale. Si occupa della formazione del personale e del monitoraggio dei potenziali rischi lavorativi, verifica l'attuazione delle norme di sicurezza anche attraverso la definizione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SGLSSL).

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 4 correlate:

- Tecnico per la conduzione e manutenzione di impianti automatizzati
- Tecnico elettrico
- Tecnico per l'automazione industriale
- Tecnico elettronico
- Tecnico di impianti termici

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Liceo – settore scientifico – opzione Generale
- Titolo di Liceo – settore scientifico – opzione Scienze applicate
- Titolo di Istituto tecnico - settore tecnologico – indirizzo Meccanica, Meccatronica ed Energia
- Titolo di Istituto tecnico - settore tecnologico – indirizzo Trasporti e Logistica
- Titolo di Istituto tecnico - settore tecnologico – indirizzo Elettronica ed Elettrotecnica
- Titolo di Istituto tecnico - settore tecnologico – indirizzo Informatica e Telecomunicazioni
- Titolo di Istituto tecnico - settore tecnologico – indirizzo Agraria, Agroalimentare e Agroindustria
- Titolo di Istituto tecnico - settore tecnologico – indirizzo Costruzioni, Ambiente e Territorio
- Titolo di Istituto professionale - settore industria e artigianato - indirizzo Produzioni industriali e artigianali
- Titolo di Istituto professionale - settore industria e artigianato - indirizzo Manutenzione e assistenza tecnica

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SIC-01	DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE	4	Completo
QPR-SIC-02	GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE		
Codice: **QPR-SIC-01**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Dato il contesto organizzativo e di lavoro, il soggetto è in grado di definire i fattori di rischio e le misure di prevenzione e protezione adeguate alla gestione della sicurezza in azienda, individuando le figure preposte e il piano delle emergenze.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa (comunitaria, nazionale e regionale) in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro • Organizzazione del lavoro: ruoli, mansioni, processi • Normativa di riferimento per la valutazione del corretto funzionamento di impianti e macchinari da lavoro (Direttiva macchine) • Tecniche di valutazione dei fattori di rischio per valutare il livello di rischio nelle attività aziendali • Normativa per la gestione delle emergenze e la corretta elaborazione dei piani di emergenza interni ed esterni • Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborare valutazioni statistiche • Sistemi di gestione in ambito sicurezza	• Verificare le attività di tutti i reparti aziendali, con particolare attenzione a quelli soggetti a maggiore rischio di sicurezza o fuori norma • Analizzare i fattori di rischio del processo produttivo in riferimento a luoghi, attrezzature, macchinari, impianti, sostanze • Redigere, in collaborazione con il responsabile della sicurezza, il documento di valutazione dei rischi, ricorrendo eventualmente al supporto di specialisti del settore • Scegliere le misure di sicurezza da adottare, interagendo con i responsabili aziendali della sicurezza e cogliendo i suggerimenti del personale interessato • Definire un programma di adeguamento e manutenzione di strutture, impianti e macchinari, nell'osservanza delle indicazioni legislative • Definire un programma formativo individuando le figure coinvolte, nel rispetto della normativa di riferimento • Individuare soluzioni migliorative per prevenire e ridurre il rischio • Identificare le figure professionali che intervengono della gestione della sicurezza, organigramma e responsabilità • Collaborare alla predisposizione, gestione e controllo del piano di emergenza aziendale

GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Codice: **QPR-SIC-02** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dal Piano per la sicurezza aziendale, il soggetto è in grado di attuare il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) pianificando gli interventi di formazione e gestendo emergenze e sorveglianza sanitaria.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa (comunitaria, nazionale e regionale) in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro • Normativa per la gestione delle emergenze e la corretta elaborazione dei piani di emergenza interni ed esterni • Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per la redazione di valutazioni statistiche • Tecniche e strumenti per la predisposizione di check list, liste di controllo, guide operative, questionari per la gestione della sicurezza sul luogo di lavoro • Tecniche di comunicazione e strumenti di gestione dei gruppi • Gestione dei conflitti • Protocolli sanitari • Accordi Stato Regione (lavoratori, attrezzature di lavoro, RSPP) per la formazione e l'aggiornamento	• Stabilire le procedure per il funzionamento del sistema della sicurezza in un manuale per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSSL) • Attivare le figure professionali che intervengono nella gestione della sicurezza secondo l'organigramma e responsabilità previste • Pianificare opportune attività formative sulle tematiche di sicurezza e salute sul lavoro, ai sensi della normativa vigente • Organizzare ed erogare le attività di informazione/formazione/addestramento secondo tempi e modalità previste dalla normativa e dal piano formativo per i lavoratori • Verificare l'adeguamento e la manutenzione di strutture, impianti, macchinari e presidi nell'osservanza delle indicazioni legislative • Controllare il corretto utilizzo delle misure di sicurezza, con periodiche attività di verifica interna, pianificate e realizzate in accordo con le strutture dirigenziali • Attuare prove d'evacuazione per simulare la gestione delle emergenze • Attuare la sorveglianza sanitaria pianificando le visite secondo protocolli sanitari • Recepire eventuali prescrizioni nel rispetto della privacy • Collaborare alla revisione e implementazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro

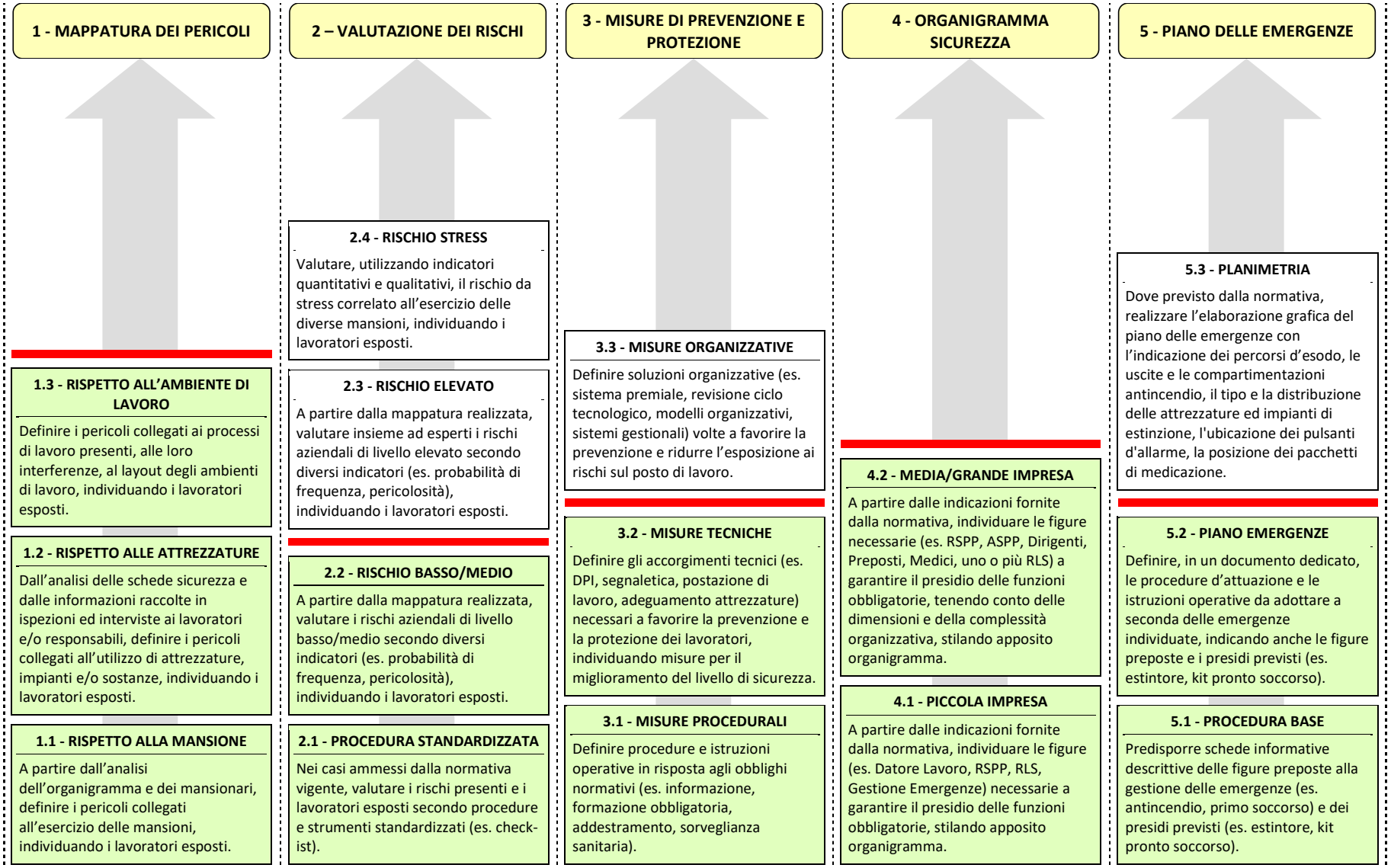
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SIC-01	DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE	4	Completo	
QPR-SIC-02	GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SIC-01 DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE EQF-4 Dato il contesto organizzativo e di lavoro, il soggetto è in grado di definire i fattori di rischio e le misure di prevenzione e protezione adeguate alla gestione della sicurezza in azienda, individuando le figure preposte e il piano delle emergenze.	Versione 1 31/01/2017 Format_5D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SIC-02 GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO EQF-4	Versione 1 31/01/2017
	A partire dal Piano per la sicurezza aziendale, il soggetto è in grado di attuare il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) pianificando gli interventi di formazione e gestendo emergenze e sorveglianza sanitaria.	Format_5D

1 - MANUALE DI GESTIONE

1.3 - MANUALE SGSSL PER LA CERTIFICAZIONE

Elaborare il Manuale del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori (SGSSL) dell'azienda, ai fini della certificazione secondo gli standard ISO previsti.

1.2 - MANUALE SGSSL

Elaborare il Manuale del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori (SGSSL) dell'azienda, tenuto conto del settore di appartenenza, attraverso l'adattamento di modelli dedicati (es. linee guida Uni-Inail di settore).

1.1 - MANUALE SGSSL MICRO/PICCOLE IMPRESE

Elaborare il Manuale del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori (SGSSL) in micro e piccole imprese, attraverso l'applicazione di modelli semplificati (es. linee guida Uni-Inail micro-imprese).

2 – PIANO FORMAZIONE

2.4 - ADDESTRAMENTO

Organizzare le attività di addestramento alla mansione attivando il personale di riferimento secondo quanto definito dalla normativa.

2.3 - FORMAZIONE FIGURE DI COORDINAMENTO

Organizzare le attività di formazione e aggiornamento delle figure previste dalla normativa (es. RSPP, RLS, DL, Dirigenti, Preposti, Emergenze).

2.2 - FORMAZIONE LAVORATORI

Organizzare le attività di formazione e aggiornamento dei lavoratori a seconda dei rischi (es. basso, medio, elevato) individuati per la mansione ricoperta all'interno dell'organizzazione.

2.1 - INFORMAZIONE

Gestire l'attività informativa ai lavoratori per illustrare il sistema sicurezza e il piano delle emergenze adottato dall'azienda, attivando il personale di riferimento entro i tempi previsti dalla normativa.

3 - GESTIONE EMERGENZE

3.3 - EMERGENZE ESTERNE

Attuare il Piano di gestione di emergenze collegate a fattori esterni non prevedibili (es. calamità naturale, atti dolosi, coinvolgimento in incidenti attigui) con azioni organizzate dall'interno secondo quanto indicato dal Piano Emergenze e dalla normativa.

3.2 - EMERGENZE INTERNE

Attuare il Piano di gestione di emergenze attribuibili a fenomeni interni all'ambiente di lavoro o comunque riconducibili ad esso (es. incendi, esplosioni, crolli, cedimenti, infortuni, malori) con azioni organizzate dall'interno secondo quanto indicato dal Piano Emergenze e dalla normativa.

3.1 - AZIONI PREVENTIVE

Organizzare prove simulate d'evacuazione secondo tempi e modalità previste dalla normativa e dal Piano Emergenze adottato dall'organizzazione.

4 - SORVEGLIANZA SANITARIA

4.2 - GESTIONE PRESCRIZIONI

Raccogliere eventuali prescrizioni individuate per il lavoratore, definendo procedure e accorgimenti volti a garantire la corretta tutela della salute del lavoratore, nel rispetto della privacy.

4.1 - PROGRAMMAZIONE VISITE

A partire dal DVR e dalle indicazioni fornite dalla normativa, individuare le persone soggette a sorveglianza, tenendo conto del protocollo sanitario adottato.

5 - MONITORAGGIO

5.4 - MIGLIORAMENTO

A partire dai dati e dalle informazioni raccolte (es. statistiche, analisi quasi incidenti), individuare interventi e procedure di miglioramento da inserire nel DVR e nel SGSSL.

5.3 - REVISIONE

Operare una revisione del DVR e del SGSSL, a seguito di modifiche normative, organizzative o tecnologiche dell'azienda, convocando riunioni con le funzioni preposte.

5.2 - VERIFICA PERIODICA

Realizzare azioni di controllo periodico per la verifica della corretta adozione delle procedure previste e dei presidi utilizzati, convocando riunioni con le funzioni preposte.

5.1 - SCADENZIARIO

Verificare la corretta attuazione e le tempistiche degli interventi previsti per la sicurezza (es. formazione, controllo DPI, manutenzione presidi) attraverso la compilazione e l'aggiornamento di check list e scadenziari.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-09

TECNICO DELLA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.1.5.3.0	Tecnici della produzione manifatturiera

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

70.22.09	Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
71.20.10	Collaudi e analisi tecniche di prodotti
71.20.21	Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi
71.20.22	Attività per la tutela di beni di produzione controllata

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELLA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE cura le politiche della qualità aziendale a partire dall'individuazione delle aree di rischio e delle opportunità presenti nel contesto organizzativo e ambientale, individuando obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo. Definisce un piano di controllo delle procedure attraverso la realizzazione di controlli periodici (Audit), la rilevazione di non conformità e reclami, l'individuazione e la risoluzione delle anomalie riscontrate. Collabora e si rapporta con gli enti di certificazione.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 4 correlate:

- Tecnico dell'amministrazione economico-finanziaria

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Liceo – settore scientifico – opzione generale
- Titolo di Liceo - settore scienze umane - opzione economico-sociale
- Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing (indirizzo genera-le)
- Titolo di Istituto professionale di Stato - settore servizi - indirizzo Servizi commerciali

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4	Completo
QPR-SGQ-02	CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	4	Completo
QPR-SGQ-03	CERTIFICAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ		
Codice: **QPR-SGQ-01**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
Collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione aziendale che individui obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo, analizzando i processi organizzativi, le aree di rischio e opportunità.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Organizzazione aziendale • Processi produttivi • Organi e funzioni aziendali • Modalità di descrizione e rappresentazione grafica • Tipologie organizzative • Tecniche di raccolta dati • Classificazione e valutazione dei rischi aziendali • Caratteristiche dei sistemi di gestione integrati • UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario • UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duratur • UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit • Strumenti e tecniche di misurazione • Classificazione degli indicatori • Pianificazione delle attività • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Analizzare un'organizzazione individuando ruoli, funzioni e mansioni • Rappresentare il sistema di relazioni tra i processi e tra azienda e ambiente di riferimento • Definire le possibili aree di criticità e le opportunità di miglioramento • Definire gli strumenti e gli indicatori più opportuni per il raggiungimento degli obiettivi fissati • Definizione della modalità di realizzazione dei controlli (Audit interni) • Definire la documentazione necessaria alla registrazione delle attività (Moduli) • Definire istruzioni operative, procedure e linee guida utili a descrivere le fasi di realizzazione delle attività, i soggetti coinvolti e la documentazione richiesta • Individuare strumenti e modalità di controllo delle non conformità, dei reclami e della soddisfazione cliente/personale • Definire le modalità di gestione e chiusura delle anomalie riscontrate e delle azioni correttive individuate • Organizzare le informazioni in uno specifico documento di sintesi del sistema qualità adottato dall'organizzazione • Operare secondo le norme di sicurezza	

CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ		
Codice: **QPR-SGQ-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dal campo di applicazione del sistema qualità, il soggetto è in grado di attivare il piano di controllo delle procedure attraverso la realizzazione di controlli periodici (Audit), la rilevazione di non conformità e reclami, l'individuazione e la risoluzione delle anomalie riscontrate.

Conoscenze	*Abilità*
• UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario • UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duratur • UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit • Organizzazione aziendale e processi produttivi • Classificazione e valutazione dei rischi aziendali • Strumenti e tecniche di misurazione • Classificazione degli indicatori • Pianificazione delle attività • Tecniche di raccolta dati • Principi di comunicazione • Gestione dei conflitti • Normativa di riferimento	• Definire dispositivi, strumenti di misurazione, personale e tempistiche • Predisporre i materiali per realizzare il controllo • Programmare gli interventi di controllo • Realizzare periodicamente gli Audit • Condividere con responsabili e personale coinvolto le modalità di verifica e di gestione della qualità • Verificare la corretta gestione documentale • Verificare i risultati attesi tenendo conto degli indicatori fissati per il processo e per l'organizzazione in generale • Rilevare e gestire conformità e non conformità • Rilevare e gestire reclami • Individuare e gestire azioni correttive • Verificare l'avvenuta risoluzione dell'anomalia e chiudere il rapporto di non conformità e/o reclamo • Implementare il sistema qualità

CERTIFICAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO		
Codice: **QPR-SGQ-03**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dalla scelta del certificatore, il soggetto è in grado di avviare l'iter di certificazione mediante l'invio della documentazione e la gestione delle visite/prove tecniche volte a garantire la conformità del prodotto/servizio agli standard richiesti.

Conoscenze	*Abilità*
• UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario • UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duratur • UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit • Gli enti certificatori e i marchi di certificazione • Organizzazione aziendale e processi produttivi • Classificazione e valutazione dei rischi aziendali • Strumenti e tecniche di misurazione • La certificazione di prodotto e processo • Requisiti e prove tecniche • Gli standard di qualità del servizio • Pianificazione delle attività • Tecniche di raccolta dati • Comunicazione e gestione dei conflitti	• Applicare i principi e gli standard richiesti dal sistema di certificazione qualità di un prodotto/servizio • Predisporre la documentazione nel rispetto agli standard previsti • Verificare attraverso Audit interni l'adeguatezza del servizio/prodotto agli standard previsti • Formare l'organizzazione agli standard e procedure previste • Prendere in carico eventuali anomalie riscontrate • Gestire la risoluzione dell'anomalia • Programmare gli audit di verifica periodica per il mantenimento della certificazione

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4	Completo	**QPR-SGQ-01**
QPR-SGQ-02	CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	4	Completo	**QPR-SGQ-02**
QPR-SGQ-03	CERTIFICAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO	4	Completo	**QPR-SGQ-03**

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione aziendale che individui obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo, analizzando i processi organizzativi, le aree di rischio e opportunità.			Format_5D

1 - MAPPATURA

1.4 - CONTESTO

Definire il contesto economico, sociale, territoriale e di mercato in cui si colloca l'organizzazione attraverso analisi documentale e interviste strutturate per prendere in considerazione tutte le parti interessate.

1.3 - RISCHI

Individuare i rischi da monitorare nel sistema qualità a partire dall'analisi delle possibili aree di criticità e opportunità dell'organizzazione.

1.2 - PROCESSI

Rappresentare (flowchart) l'insieme dei processi aziendali e il relativo sistema di relazioni, attraverso analisi documentale e interviste alla direzione e a figure chiave e/o addetti dell'organizzazione.

1.1 - RUOLI E MANSIONI

Descrivere l'organizzazione aziendale a partire dall'analisi dell'organigramma e attraverso la realizzazione di specifiche interviste sul campo.

2 – RISULTATI ATTESI

2.2 - INDICATORI

Esaminare gli obiettivi di processo e aziendali per definire gli indicatori utili alla misurazione del raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di efficacia, efficienza, economicità.

2.1 - OBIETTIVI

A partire dalla mappatura realizzata, individuare per ogni processo aziendale gli obiettivi definendo gli strumenti da attivare e le modalità di raccolta (es. cartacea, database) per monitorare il raggiungimento del risultato, prevenire i rischi (risk based thinking) e cogliere le opportunità.

3 - STRUMENTI

3.4 - CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le informazioni documentate in grado di descrivere il sistema qualità nel suo complesso attraverso l'indicazione delle procedure adottate e della relazione tra i vari processi.

3.3 - PROCEDURA

Definire le informazioni documentate necessarie a descrivere la modalità di svolgimento di un determinato processo, indicando referenti, tempistiche e registrazioni da adottare.

3.2 - ISTRUZIONE OPERATIVA

Definire le informazioni documentate necessarie a descrivere le fasi di realizzazione di una specifica attività.

3.1 - MODULO

Definire le informazioni documentate necessarie a supportare il funzionamento dei processi dell'organizzazione tramite moduli e modelli.

4 - CONTROLLO

4.3 - SISTEMA INFORMATIVO

Definire un sistema di raccolta delle informazioni (es. fogli di calcolo, database) in grado di monitorare costantemente lo stato della qualità aziendale e favorire la raccolta e l'individuazione di criticità e/o opportunità.

4.2 - AUDIT

Individuare le modalità di verifica diretta della corretta applicazione del sistema qualità per la rilevazione di criticità (non conformità, reclami interni/esterni all'organizzazione) e opportunità di miglioramento.

4.1 - DOCUMENTALE

Individuare le modalità di controllo della corretta compilazione e tenuta della documentazione qualità per la rilevazione di non conformità rispetto al sistema adottato.

5 - AZIONI

5.3 - STANDARDIZZAZIONE

Definire le modalità di messa a regime e inserimento nel sistema qualità aziendale degli elementi di miglioramento individuati.

5.2 - AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A partire dallo stato della qualità, individuare le modalità per la definizione e gestione delle azioni correttive e di miglioramento da adottare.

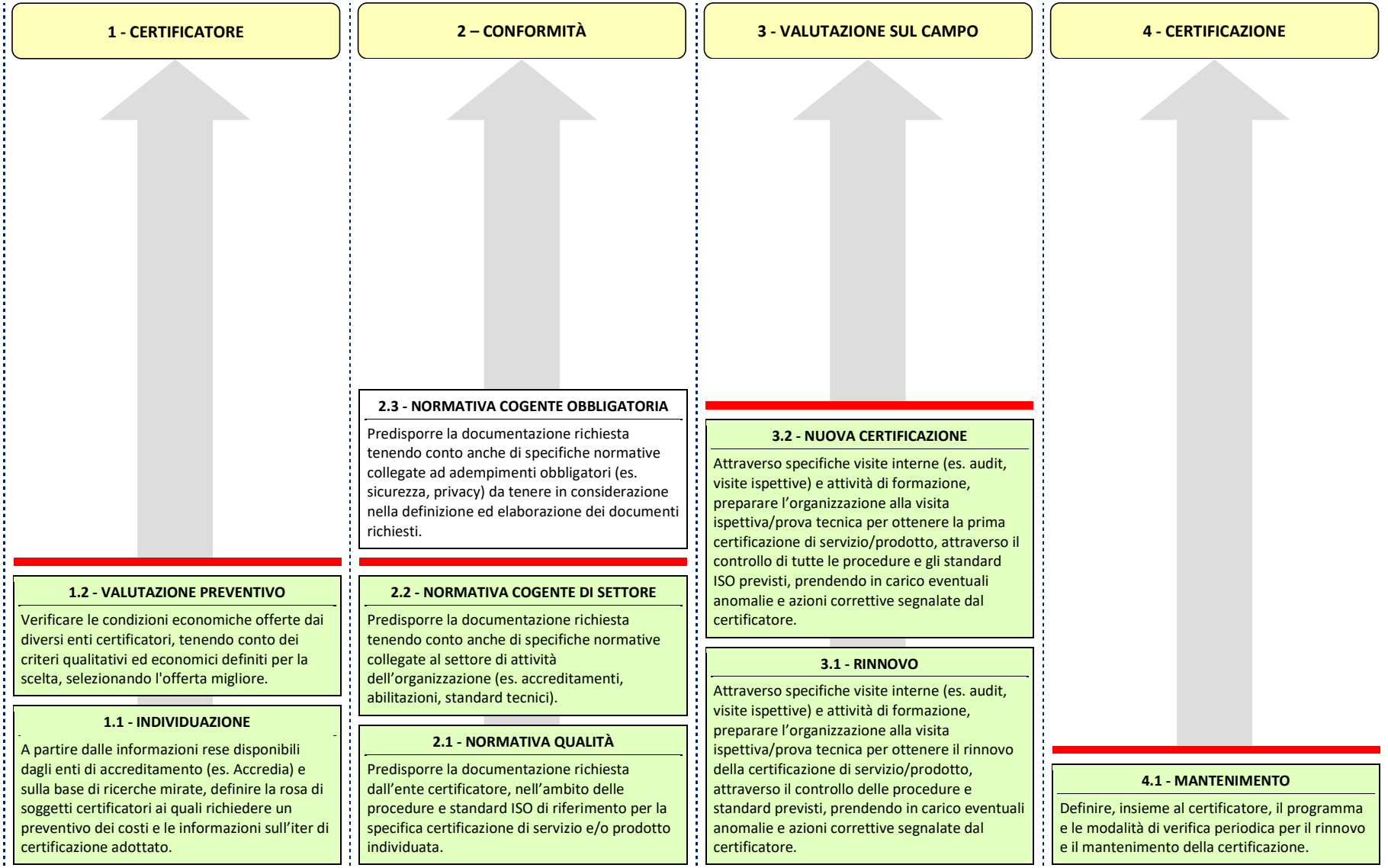
5.1 - RELAZIONE QUALITÀ

Definire le modalità di descrizione delle informazioni raccolte per illustrare lo stato di applicazione del sistema qualità allo specifico contesto aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGQ-02 CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ EQF-4	Versione 1 30/01/2017
	A partire dal campo di applicazione del sistema qualità, il soggetto è in grado di attivare il piano di controllo delle procedure attraverso la realizzazione di controlli periodici (Audit), la rilevazione di non conformità e reclami, l'individuazione e la risoluzione delle anomalie riscontrate.	Format_3D

1 - PIANIFICAZIONE	2 – CONTROLLO	3 - GESTIONE ANOMALIE
	2.3 - VERIFICA DI SISTEMA Portare a sintesi in un rapporto complessivo di controllo (es. relazione per il riesame della direzione) il raggiungimento degli obiettivi aziendali e di processo raccogliendo anche le sollecitazioni provenienti dal contesto esterno.	**3.3 - AZIONI CORRETTIVE** Individuare un'azione volta ad eliminare le cause della non conformità e/o del reclamo, verificandone l'applicazione e l'efficacia nel tempo al fine di procedere alla chiusura della non conformità rilevata.
1.2 - LISTA DI RISCONTRO A partire dal programma di controllo, dai rischi evidenziati e dai processi critici, predisporre un promemoria degli elementi da controllare e la documentazione di riferimento per il controllo.	**2.2 - VERIFICA DI PERFORMANCE** Tenendo conto degli indicatori e obiettivi previsti per ogni singolo processo, verificare il raggiungimento del valore atteso evidenziando eventuali criticità, reclami e/o opportunità di miglioramento.	**3.2 - CORREZIONE ANOMALIA** Individuare la correzione volta a risolvere immediatamente l'anomalia rilevata e permettere la contestuale chiusura della non conformità.
1.1 - PROGRAMMA AUDIT Definire modalità e tempi di controllo interno, individuando le attività e i soggetti da verificare (es. gestione qualità, direzione, risorse, prodotto/servizio, misure/analisi/miglioramento) nel rispetto del sistema qualità adottato.	**2.1 - VERIFICA FORMALE (AUDIT)** Riassumere in un documento di sintesi (Rapporto di Audit) l'esito della visita registrando le evidenze oggettive verificate e indicando le risultanze (conformità e/o non conformità) riscontrate.	**3.1 - NON CONFORMITÀ** Raccogliere in un rapporto dedicato le non conformità rilevate in itinere durante gli audit classificandole secondo gravità e individuando le modalità di risoluzione (es. per informazione, per azione).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGQ-03	CERTIFICAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO	EQF-4	Versione 1 30/01/2017
	A partire dalla scelta del certificatore, il soggetto è in grado di avviare l'iter di certificazione mediante l'invio della documentazione e la gestione delle visite/prove tecniche volte a garantire la conformità del prodotto/servizio agli standard richiesti.			Format_4D



PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-10

ESPERTO IN ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ESPERTO IN ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI si occupa dell'ideazione, progettazione e organizzazione di iniziative culturali e congressuali attraverso la gestione di adeguate risorse logistiche, strumentali e di personale disponibile internamente o esternamente all'organizzazione. Coordina l'erogazione di eventuali servizi di accoglienza e socialità funzionali a garantire l'ospitalità dei partecipanti sia durante l'evento che nei momenti immediatamente precedenti o successivi all'iniziativa. Realizza specifiche azioni promozionali e di valorizzazione dei beni culturali e delle potenzialità territoriali collegate all'evento.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:
• Titolo di Liceo Artistico
• Titolo di Liceo Classico
• Titolo di Liceo Linguistico
• Titolo di Liceo delle Scienze umane
• Titolo di Istituto tecnico - settore economico – indirizzo Amministrazione, finanza e Marketing (indirizzo genera-le)
• Titolo di Istituto tecnico - settore economico – indirizzo Turismo
• Titolo di Istituto tecnico - settore tecnologico – indirizzo Grafica e Comunicazione
• Titolo di Istituto professionale - settore servizi - indirizzo Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera
• Titolo di Istituto professionale - settore servizi - indirizzo Servizi commerciali
Oppure, specializzazioni IFTS. Sono considerate specializzazioni coerenti:
• Titolo IFTS nazionale, o sua contestualizzazione regionale, in Tecnico per la promozione di prodotti e servizi turi-stici, con attenzione alle risorse, opportunità ed eventi del territorio
Oppure, titoli di laurea. Sono considerate lauree preferenziali:
• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Beni culturali
• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Discipline delle Arti Figurative, della Musica, dello Spetta-colo e della Moda

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-MCP-14	DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	5	Completo
QPR-MCP-17	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	4	Completo
QPR-SBC-05	PREPARAZIONE DI EVENTI CULTURALI	5	Completo
QPR-SBC-06	REALIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE		
Codice: **QPR-MCP-14**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017
Descrizione del qualificatore professionale regionale		
A partire dal brief raccolto dal cliente e dal budget assegnato, il soggetto collabora allo sviluppo del concept di comunicazione individuando i canali promozionali da attivare, le risorse interne ed esterne all'azienda, la copertura geografica e temporale delle azioni previste.		
Conoscenze	*Abilità*	
• Elementi di psicologia dei consumi • Elementi di sociologia della comunicazione • Tecniche di sviluppo del piano di marketing • Tecniche promozionali di direct marketing • Principali canali di comunicazione e loro funzionamento: stampa, web, affissioni, radio e TV, …. • Caratteristiche e comunicazione sui social media • Tecniche di gestione di pubbliche relazioni	• Dettagliare il concept a partire dal brief effettuato presso il cliente • Individuare i canali pubblicitari più appropriati e le risorse da coinvolgere • Gestire il budget assegnato • Definire tempi e luoghi dell'azione di comunicazione/pubblicità • Calendarizzare le attività del piano di comunicazione nel dettaglio • Coordinare gruppi di lavoro	

ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI

Codice: **QPR-MCP-17** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 08/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di comunicazione • Tecniche di gestione del cliente, anche in lingua straniera • Tecniche di gestione dei conflitti • Principi di marketing e comunicazione • Tecniche di promozione dell'immagine • Tecniche di organizzazione e allestimento di eventi e congressi • Tecniche di stesura budget • Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi • Principi di funzionamento di attrezzature di videoproiezione e di amplificazione • Strumenti e attrezzature per la traduzione • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Gestire e aggiornare il listino di prezzi e fornitori, verificando costi e qualità dei servizi • Predisporre preventivi e offerte commerciali • Individuare locali ed attrezzature necessarie • Coordinare attività grafiche e promozionali dell'evento • Organizzare la realizzazione di allestimenti e la stampa di materiali e di altri strumenti informativi (programma, banner, roll-up, ecc.) • Attivare i servizi richiesti (es. hostess, catering, traduzione) • Gestire, anche in lingua inglese, partecipanti e relatori dell'evento • Gestire i rapporti con i fornitori specializzati • Coordinare il personale utilizzato per la realizzazione dell'evento • Relazionarsi con la rete di attori pubblici e/o privati della promozione turistica locale • Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

PREPARAZIONE DI EVENTI CULTURALI

Codice: **QPR-SBC-05** Livello: **EQF-5** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base dell'analisi delle potenzialità di un determinato bene culturale, di un territorio e del mercato culturale, ideare e progettare un evento culturale di livello di complessità medio-basso, curando il reperimento delle fonti finanziarie, promuovendo l'evento e definendo i servizi di supporto necessari.

Conoscenze	*Abilità*
• Principi di economia della cultura • Caratteristiche e classificazione degli eventi culturali • Tecniche di analisi delle potenzialità di un bene culturale o di un territorio • Tecniche di analisi del mercato culturale • Normativa relativa all'organizzazione di eventi (autorizzazioni, sicurezza, diritti d'autore) • Normativa relativa alle strategie di finanziamento (donazioni, sponsorizzazioni, partecipazione ad avvisi pubblici) • Tecniche di progettazione e budgetazione di un evento culturale • Tecniche di fundraising • Principi di marketing • Tecniche di marketing culturale • Tecniche di allestimento di eventi culturali • Tipologie di servizi collaterali ad un evento culturale • Procedure per la gestione di servizi collaterali • Tecniche di rendicontazione delle attività	• Analizzare e identificare le potenzialità di mercato di un bene culturale o di un territorio • Ideare un evento culturale sulla base di analisi di mercato e di prodotto • Progettare un evento culturale di media o bassa complessità (piano di produzione) • Richiedere preventivi per l'acquisizione di servizi connessi all'organizzazione di eventi • Elaborare il budget dell'evento e definire le fonti di finanziamento • Acquisire le autorizzazioni necessarie alla realizzazione dell'evento • Programmare servizi di bigliettazione • Promuovere ed acquisire donazioni e sovvenzioni • Promuovere e definire contratti di sponsorizzazione e di cessione di marchi e diritti d'immagine • Curare l'iter per la partecipazione ad avvisi per la concessione di contributi pubblici • Realizzare attività di marketing culturale anche ricorrendo a servizi esterni • Individuare e programmare i servizi collaterali o di supporto all'evento culturale

REALIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI

Codice: **QPR-SBC-06** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del piano di produzione, realizzare diverse tipologie di eventi culturali (eventi espositivi, eventi culturali e scientifici, eventi di promozione del territorio, festival) di bassa complessità e collaborare alla realizzazione di quelli di media complessità.

Conoscenze	*Abilità*
• Principi di economia della cultura • Normativa relativa all'organizzazione di eventi (autorizzazioni, sicurezza, diritti d'autore) • Tecniche di allestimento di esposizioni • Tecniche di allestimento e gestione del palco e delle scenografie • Tecniche di organizzazione di eventi scientifico-culturali • Tecniche di organizzazione di visite guidate a beni culturali e percorsi tematici nel territorio • Tecniche di organizzazione di eventi eno-gastronomici • Principi di marketing territoriale • Principi di logistica applicata agli eventi culturali • Principi di comunicazione • Tecniche per la valutazione della customer satisfaction	• Programmare tempi e modalità di organizzazione di eventi culturali, sulla base del piano di produzione • Gestire il prestito di opere per esposizioni • Predisporre l'allestimento tecnico di eventi culturali • Definire e gestire visite guidate a beni culturali e itinerari tematici • Organizzare eventi eno-gastronomici • Gestire i servizi di supporto all'evento (assicurazioni, bigliettazione, sorveglianza, safety, security, ecc.) • Curare gli aspetti logistici di merci e persone correlati all'evento • Coordinare l'intervento di più soggetti, pubblici e privati, in manifestazioni plurievento • Compilare la documentazione tecnico-amimnistrativa • Raccogliere informazioni ed elaborare indicatori per il monitoraggio e valutazione degli esiti dell'evento • Controllare il rispetto del budget e adottare strategie di recupero in caso di difformità

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ESPERTO IN ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-MCP-14	DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	5	Completo	
QPR-MCP-17	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	4	Completo	
QPR-SBC-05	PREPARAZIONE DI EVENTI CULTURALI	5	Completo	
QPR-SBC-06	REALIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-14	DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	EQF-5	Versione 2 31/01/2017
	A partire dal brief raccolto dal cliente e dal budget assegnato, il soggetto collabora allo sviluppo del concept di comunicazione individuando i canali promozionali da attivare, le risorse interne ed esterne all'azienda, la copertura geografica e temporale delle azioni previste.			Format_5D

1 - CONCEPT	2 – CANALI	3 - RISORSE	4 - COPERTURA	5 - BUDGET
1.1 - DESCRIZIONE VISIVA E TESTUALE Descrivere il concept con la presentazione degli elementi grafici (soggetto e layout), payoff e sistema valoriale.	**2.1 - GRAFICA E STAMPA** Individuare canali unidirezionali 'tradizionali' (ad es. cartacei e stampati, coordinato grafico, inserzioni, manifesti, ecc.).	**3.1 - STAFF INTERNO DI BASE** Organizzare le tempistiche e definire le consegne del solo personale interno all'agenzia (ad es. coppia creativa, account, ufficio acquisti).	**4.1 - LOCALE** Definire frequenza e copertura su mezzi e canali di comunicazione a diffusione e/o presenza locale e regionale.	**5.1 - BUDGET PIANO MONOCANALE** Sulla base del budget, individuare i costi previsti per attività monocanale (ad es. stampa, affissioni, tv, ecc.).
	2.2 - WEB E SOCIAL Individuare canali e strategie multimediali web e/o social (sito web, SEO, profilo social, web advertising, ecc.).	**3.2 - STAFF MISTO SPECIALIZZATO** Individuare professionalità tecniche non disponibili in agenzia (ad es. fotografi, web designers, registi, …).	**4.2 - NAZIONALE** Definire frequenza e copertura su mezzi e canali di comunicazione a diffusione nazionale.	**5.2 - BUDGET PIANO INTEGRATO** Sulla base del budget, articolare e ripartire i costi per canale utilizzato, risorse e copertura prevista.
	2.3 - PROMOZIONALE E VENDITE Individuare le azioni promozionali più coerenti per il coinvolgimento del pubblico (scontistica, concorsi, carte fedeltà, ecc.).	**3.3 - STAFF COMPLESSO** Individuare team di lavoro articolati per professionalità e soggetti coinvolti (testimonial e personaggi pubblici e/o dello spettacolo, blogger, …).	**4.3 - INTERNAZIONALE** Definire frequenza e copertura su mezzi e canali di comunicazione presenti in paesi stranieri o con diffusione sovranazionale.	
	2.4 - SPOT RADIOTELEVISIVI Individuare i canali audiovisivi più coerenti (spot radio e/o Tv, trailer, tutorial, videoclip).			
	2.5 - PUBBLICHE RELAZIONI E UFFICIO STAMPA Definire le attività verso pubblici secondari quali decisori, giornalisti, blogger e influencer (es. comunicati stampa…).			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-17 ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI EQF-4 In base alle richieste del cliente, organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.	Versione 2 15/01/2020 Format_4D

1 - OFFERTA	2 – LOGISTICA	3 - EVENTI	4 - MATERIALI
1.3 - PREVENTIVO PERSONALIZZATO Formulare un preventivo a partire dal fabbisogno del cliente, su servizi specialistici e personalizzati, tenendo conto della fattibilità operativa.	**2.3 - RICERCA LOCALI** Individuare la location più adatta rispetto alle richieste del cliente e del budget a disposizione, verificando attrezzature e adeguatezza normativa, e personalizzando gli allestimenti presenti.	**3.3 - MULTISESSIONE** Organizzare più eventi in contemporanea (es. conferenze, seminari) gestendo simultaneamente più tipologie di servizi (es. tecnici, ristorativi, traduzione, ospitalità), su più location e con pubblici differenziati.	**4.3 - ATTI CONGRESSUALI** Predisporre gli atti congressuali coordinando le attività di sbobinatura e/o trascrizione degli interventi, l'eventuale traduzione dei testi, l'impaginazione grafica.
1.2 - PREVENTIVO STANDARD Formulare un preventivo articolato su servizi standard, interni e/o esterni all'ente, già codificati nel listino dei servizi offerti (es. costi sala, catering, traduzione).	**2.2 - ALLESTIMENTO PERSONALIZZATO** Realizzare, con il supporto di personale interno ed esterno, soluzioni grafiche e d'arredo (es. fiori, cartellonistica, banner, manifesti) personalizzate per l'evento.	**3.2 - MULTISERVIZI** Organizzare l'evento (es. seminario, convegno, congresso) gestendo contemporaneamente più tipologie di servizi richiesti (tecnici, ristorativi, traduzione, ospitalità), con tempistiche e personale diversificato.	**4.2 - GADGET** Predisporre prodotti omaggio per i relatori e/o partecipanti, utilizzando anche materiali disponibili presso i servizi e le agenzie di promozione turistica.
1.1 - LISTINO Aggiornare, con gestionale o strumenti cartacei, il pacchetto/listino di servizi offerti, attraverso una costante verifica dei fornitori e dei servizi offerti.	**2.1 - LOCALI PROPRI** Gestire spazi e attrezzature a disposizione dell'organizzazione, verificando gli adempimenti normativi e la funzionalità dei servizi tecnici presenti (es. microfoni, schermi, pc e videoproiettore).	**3.1 - MONOSERVIZI** Organizzare l'evento (es. seminario, convegno, congresso) gestendo solo i servizi essenziali collegati all'utilizzo dei locali (es. servizi tecnici, accoglienza).	**4.1 - PROGRAMMA** Predisporre materiali informativi relativi al programma dell'iniziativa o alle tematiche trattate durante l'evento (es. seminario, convegno, congresso).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SBC-05 PREPARAZIONE DI EVENTI CULTURALI EQF-5	Versione 1 18/03/2016
	Sulla base dell'analisi delle potenzialità di un determinato bene culturale, di un territorio e del mercato culturale, ideare e progettare un evento culturale di livello di complessità medio-basso, curando il reperimento delle fonti finanziarie, promuovendo l'evento e definendo i servizi di supporto necessari.	Format_5D

1 - ANALISI DEL CONTESTO

1.3 - ANALISI DI FATTIBILITA'
Realizzare un'analisi di fattibilità organizzativa, tecnico-logistica, economico-finanziaria, di marketing per valutare la sostenibilità dell'idea progettuale.

1.2 - VALUTAZIONE DEL POTENZIALE DI UN BENE CULTURALE
Sulla base degli elementi di analisi raccolti, valutare il valore potenziale di un bene culturale, anche in relazione con altri beni culturali e risorse turistiche del territorio circostante (es. beni culturali e ambientali, offerta ricettiva, offerta enogastronomica, infrastrutture, ecc.) e definire un'idea progettuale.

1.1 - ANALISI DEL CONTESTO E DELL'ARENA COMPETITIVA
Raccogliere dati e informazioni relative al bene culturale oggetto dell'evento, ai possibili contenuti dello stesso, al territorio circostante, al mercato culturale potenziale, ad altri eventi simili.

2 – SVILUPPO DEL PROGETTO

2.2 - PIANO DI PRODUZIONE DI EVENTI COMPLESSI
Definire un piano di produzione (es. programma/palinsesto, piano tecnico, prove, burocracies, logistica, comunicazione e marketing, budget) relativo ad eventi complessi (che coinvolgono più beni culturali e/o che si articolano in più eventi).

2.1 - PIANO DI PRODUZIONE DI EVENTI SEMPLICI
Definire un piano di produzione (es. programma/palinsesto, piano tecnico, prove, burocracies, logistica, comunicazione e marketing, budget) relativo ad eventi semplici (che coinvolgono un bene culturale e/o che riguardano un unico evento).

3 - FINANZIAMENTO

3.4 - CONTRIBUTI PUBBLICI SU PROGETTI COMPLESSI
Tenendo conto delle indicazioni di un avviso/bando, elaborare e presentare richieste di contributi per progetti complessi e/o con partner nazionali o europei.

3.3 - SPONSORIZZAZIONI
Promuovere, acquisire e contrattualizzare sponsorizzazioni e cessioni di marchi e diritti d'immagine.

3.2 - DONAZIONI
Organizzare e realizzare campagne per donazioni e sovvenzioni tramite canali tradizionali o digitali (es. crowdfunding).

3.1 - CONTRIBUTI PUBBLICI SU PROGETTI SEMPLICI
Tenendo conto delle indicazioni di un avviso/bando, elaborare e presentare richieste di contributi pubblici per progetti di eventi semplici e/o che non richiedano partenariato.

4 - PROMOZIONE DEGLI EVENTI CULTURALI

4.3 - PACCHETTI INTEGRATI
In collaborazione con un organizzatore di pacchetti turistici, elaborare offerte di pacchetti integrati di servizi/prodotti (es. evento + trasporto + alloggio) definendo ruoli, obblighi e compensi per i vari operatori.

4.2 - RETE STAKEHOLDER
Definire la rete degli stakeholder (enti pubblici, aziende, associazioni, ecc.) da coinvolgere nella realizzazione dell'evento, identificandone il ruolo e le forme di collaborazione (patrocinio, accordo organizzativo, ecc.).

4.1 - SEGNALETICA E INFORMAZIONE
Definire il sistema della segnaletica e di informazione (documenti su supporto cartaceo e/o digitale) per la fruizione dell'evento, contattando se necessario fornitori esterni, acquisendo il relativo preventivo e verificando la coerenza con il budget.

5 - DEFINIZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO

5.3 - MERCHANDISING
Definire l'offerta di prodotti di merchandising, contattando i potenziali fornitori, acquisendo i relativi preventivi e valutando la fattibilità tecnico-economica.

5.2 - SERVIZI TECNICI
Sulla base del piano di produzione, definire le specifiche dei servizi tecnici necessari (bigliettazione, traduzione simultanea, sorveglianza/security, scenografie, strumentazione audio-video,), contattando se necessario fornitori esterni, acquisendo il relativo preventivo e verificando la coerenza con il budget.

5.1 - LOGISTICA E OSPITALITA'
Sulla base del piano di produzione, definire le attività di accoglienza, trasporto e sistemazione degli ospiti (artisti, relatori, ecc.) e del pubblico, contattando se necessario fornitori esterni, acquisendo il relativo preventivo e verificando la coerenza con il budget.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SBC-06 REALIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI EQF-4 Sulla base del piano di produzione, realizzare diverse tipologie di eventi culturali (eventi espositivi, eventi culturali e scientifici, eventi di promozione del territorio, festival) di bassa complessità e collaborare alla realizzazione di quelli di media complessità.	Versione 1 17/03/2016 Format_4D

1 - EVENTO ESPOSITIVO	2 – EVENTO CULTURALE E SCIENTIFICO	3 - EVENTI DI PROMOZIONE DEL TERRITORIO	4 - FESTIVAL
1.3 - GRANDE MOSTRA (LARGE SCALE EXHIBITION) Realizzare una mostra di ampio respiro tematico e geografico, organizzata su più sedi, e che richiede uno staff multidisciplinare e la presenza di servizi ed eventi collaterali.	**2.3 - EVENTO DI LIVELLO INTERNAZIONALE** Realizzare un convegno con relatori e partecipanti di livello internazionale, che richiede servizi collaterali (es. catering, trad. simultanea).	**3.3 - EVENTI COMPLESSI DI PROMOZIONE TERRITORIALE** Realizzare eventi complessi che prevedano più sedi contemporanee e più tipologie di eventi (es. culturali, sportivi, enogastronomici, ecc.), generalmente in collaborazione con operatori turistici.	**4.3 - FESTIVAL MULTIGENERE** Realizzare un festival multigenere (es. teatro, musica e cinema) articolato in molti eventi ed in un tempo esteso (più di 3 giorni).
1.2 - MOSTRA DI MEDIA COMPLESSITA' Collaborare alla realizzazione di una mostra monosede che richiede allestimenti ad hoc, servizi di gestione delle opere (registrar), di sorveglianza/security, ecc.	**2.2 - EVENTO DI MEDIO LIVELLO** Collaborare alla realizzazione un convegno con relatori extralocali, che richiedono servizi di logistica, ospitalità e di catering per relatori e partecipanti.	**3.2 - PERCORSO TEMATICO** Realizzare un percorso tematico di visita che coinvolga diversi beni/siti sul territorio, utilizzando se necessario personale abilitato (es. guida turistica/naturalistica).	**4.2 - FESTIVAL MONOGENERE COMPLESSO** Realizzare un festival monogenere articolato in molti eventi ed in un tempo esteso (più di 3 giorni).
1.1 - MOSTRA DI INTERESSE LOCALE Realizzare una mostra generalmente ad ingresso libero, con allestimenti standard e senza servizi collaterali.	**2.1 - EVENTO DI LIVELLO LOCALE** Realizzare una conferenza o seminario di breve durata (max mezza giornata), senza necessità di servizi collaterali.	**3.1 - VISITA GUIDATA** Realizzare una visita guidata ad un sito territoriale (es. edificio, quartiere, ecc.), utilizzando se necessario personale abilitato (es. guida turistica).	**4.1 - FESTIVAL MONOGENERE SEMPLICE** Realizzare un festival monogenere articolato in pochi eventi ed in un tempo limitato (uno o pochi giorni).

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-11

ESPERTO DELLA SICUREZZA AMBIENTALE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.1.8.2.0 Tecnici della sicurezza sul lavoro

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

74.90.29 Altra attività di consulenza in materia di sicurezza

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DELLA SICUREZZA AMBIENTALE è in grado di pianificare e applicare sistemi di gestione ambientale di processo, curando l'analisi dello stato di atto, l'individuazione dei fattori ambientali significativi e delle relative normative, l'identificazione degli obiettivi e delle strategie di intervento e di miglioramento aziendale, la gestione degli interventi di monitoraggio, controllo, informazione e formazione. È in grado inoltre di gestire la documentazione relativa alle autorizzazioni ambientali obbligatorie per legge.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 4 correlate:

• Titolo del profilo di qualifica: Tecnico della produzione manifatturiera

Oppure, diplomi di scuola secondaria superiore. Sono considerati diplomi preferenziali:

• Titolo di Liceo - settore scientifico

• Titolo di Istituto tecnico - settore Tecnologico

Oppure, specializzazioni IFTS. Sono considerate specializzazioni coerenti:

• Profilo IFTS nazionale Tecnico superiore per l'ambiente, l'energia e la sicurezza in azienda

Oppure, titoli di laurea. Sono considerate lauree preferenziali:

• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Ingegneria civile e ambientale

• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Ingegneria industriale

• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Scienze dei Servizi Giuridici

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SIC-03	PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	5	Completo
QPR-SIC-04	APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	4	Completo
QPR-SIC-05	GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI	5	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO		
Codice: **QPR-SIC-03**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle caratteristiche dei processi produttivi aziendali e della normativa in materia, il soggetto è in grado di collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione ambientale di processo, realizzando attività di analisi, valutazione dei rischi e definizione di opportune soluzioni migliorative.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa ambientale a livello comunitario, nazionale e regionale • Normative relative ai sistemi di gestione ambientale di processo (UNI 14001, EMAS) • Le caratteristiche delle diverse fonti di inquinamento (es. emissioni in aria, suolo, acqua, sonore) e relativi limiti di legge • Competenze relative all'autorizzazione, la vigilanza ed il controllo in materia ambientale • Tecniche di compliance ambientale • Tecniche di analisi dei fattori ambientali (paesaggio, geomorfologia, aria, acqua, suolo, ecc.) sia a livello aziendale che territoriale • Tecniche di analisi del contesto socio-economico e dei vincoli urbanistici • Tecniche di analisi e quantificazione del rischio ambientale • Le Best Available Tecniques e le fonti di riferimento • Caratteristiche e struttura dei rapporti ambientali (es. di compliance, di analisi, di valutazione del rischio) • Tecniche e strategie di miglioramento ambientale	• Identificare i fattori di impatto ambientale in un'organizzazione, analizzando e misurando le emissioni in atmosfera, acqua, suolo, ecc. • Analizzare e classificare i rifiuti prodotti dall'organizzazione • Individuare i fattori di rischio (es. sismico, idrogeologico) ed i vincoli (es. urbanistici) derivanti dal contesto esterno all'organizzazione • Realizzare un'analisi di compliance identificando le normative di riferimento per i fattori di impatto ambientale identificati e stimando le conseguenze di possibili non conformità • Analizzare i processi aziendali dal punto di vista dell'impatto ambientale • Analizzare e quantificare i rischi ambientali • Predisporre un piano di miglioramento ambientale, programmando gli interventi necessari • Integrare le soluzioni ambientali proposte con le procedure aziendali • Predisporre relazioni e rapporti

APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO

Codice: **QPR-SIC-04** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle indicazioni di un sistema di gestione ambientale (certificato o no), il soggetto è in grado di assicurare la sua applicazione gestendo gli interventi di monitoraggio, documentazione, controllo, comunicazione, addestramento e formazione.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa ambientale a livello comunitario, nazionale e regionale • Normative relative ai sistemi di gestione ambientale di processo (UNI 14001, EMAS) • Competenze relative all'autorizzazione, la vigilanza ed il controllo in materia ambientale • Sistemi e tecniche di monitoraggio e misurazione dei principali fattori di inquinamento (es. aria, suolo, acqua, rifiuti) • Metodologie e procedure di applicazione di un sistema di gestione ambientale certificato, anche con l'utilizzo di strumenti gestionali informatici • Tecniche di conduzione di audit e controllo di conformità • Strategie e tecniche di comunicazione ambientale • Caratteristiche di un Bilancio e di un Rapporto Ambientale • Tecniche di addestramento e di formazione su tematiche ambientali	• Elaborare ed attuare un piano di monitoraggio ambientale • Effettuare la misurazione degli indicatori di monitoraggio e compararli con i limiti di legge • Applicare le norme regionali, nazionali ed UE in materia ambientale • Applicare le norme regionali, nazionali ed UE in materia di certificazioni ambientali di processo (es. UNI 14001, EMAS) • Gestire audit ambientali • Gestire la documentazione relativa a un sistema di gestione ambientale • Utilizzare sistemi gestionali informatici • Gestire la comunicazione interna in campo ambientale • Collaborare alla comunicazione esterna in campo ambientale e alla predisposizione di Bilanci e Rapporti ambientali • Gestire attività di formazione e di addestramento su tematiche ambientali

GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI

Codice: **QPR-SIC-05** Livello: **EQF-5** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base dell'analisi dei processi aziendali e delle normative di settore, il soggetto è in grado di gestire la documentazione e le procedure relative a prelievi/scarichi idrici, emissioni in atmosfera, emissioni sonore, rifiuti, autorizzazioni ambientali.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa ambientale a livello comunitario, nazionale e regionale • Normativa a livello comunitario, nazionale e regionale relativa alla gestione dei rifiuti • Cenni sulle normative relative ai sistemi di gestione ambientale di processo (es. UNI 14001, EMAS) • Competenze relative all'autorizzazione, la vigilanza ed il controllo in materia ambientale • Procedure per la gestione dei prelievi/scarichi idrici, delle emissioni in atmosfera e sonore • Procedure per la classificazione e gestione dei rifiuti aziendali • Contenuti e caratteristiche dell'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) e dell'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)	• Individuare gli obblighi autorizzativi (es. AIA, AUA) dell'azienda rispetto alla normativa vigente • Predisporre la documentazione relativa ai prelievi/scarichi idrici • Predisporre la documentazione relativa alle emissioni in atmosfera • Predisporre la documentazione relativa alle emissioni sonore • Predisporre la documentazione relativa alla gestione dei rifiuti • Gestire lo stoccaggio/deposito temporaneo dei rifiuti • Predisporre la documentazione per la presentazione di autorizzazioni (es. AUA, AIA) • Calcolare e provvedere al pagamento agli organi competenti di oneri e tributi ambientali

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ESPERTO DELLA SICUREZZA AMBIENTALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SIC-03	PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	5	Completo	
QPR-SIC-04	APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO	4	Completo	
QPR-SIC-05	GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI	5	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SIC-03 PIANIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO EQF-5	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base delle caratteristiche dei processi produttivi aziendali e della normativa in materia, il soggetto è in grado di collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione ambientale di processo, realizzando attività di analisi, valutazione dei rischi e definizione di opportune soluzioni migliorative.	Format_4D

1 - ANALISI DI COMPLIANCE AMBIENTALE	2 – ANALISI AMBIENTALE INIZIALE	3 - VALUTAZIONE DEI RISCHI AMBIENTALI	4 - PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE
1.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre un rapporto di compliance ambientale in organizzazioni in cui esistono più di 2 fattori di impatto ambientale significativi (es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA), valutando la conformità delle procedure e dei processi interni alle normative esterne (es. leggi, regolamenti, direttive, decisioni) e interne (es. codici di condotta, codici etici) e definendo i possibili rischi (es. sanzioni, perdite finanziarie o danni di reputazione).	**2.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE** Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni , predisporre il documento di analisi ambientale iniziale, analizzando il contesto esterno, i processi interni, incidenti e quasi incidenti pregressi, i dati provenienti dal sistema di analisi/monitoraggio ambientale e identificando i fattori critici (es. sostanze, rifiuti, attività, tecnologie) in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (presenza di più di 2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA).	**3.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE** Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre il documento di valutazione dei rischi ambientali in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (presenza di più di 2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA), stimando i rischi derivanti da eventi naturali, pratiche, processi, prodotti, agenti ed attività produttive interni ed esterni e valutando la possibile esposizione delle persone e le relative conseguenze.	**4.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE** Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre un programma di miglioramento della gestione ambientale, utilizzando i repertori di Best Available Tecniques (es. BREFs IPPC), identificando azioni, tempi, risorse e indicatori di monitoraggio/valutazione, in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (presenza di più di 2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o seggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA).
1.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE Predisporre un rapporto di compliance ambientale in organizzazioni in cui esistono al massimo 2 fattori di impatto ambientale significativi (es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore), valutando la conformità delle procedure e dei processi interni alle normative esterne (es. leggi, regolamenti, direttive, decisioni) e interne (es. codici di condotta, codici etici) e definendo i possibili rischi (es. sanzioni, perdite finanziarie o danni di reputazione).	**2.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE** Predisporre il documento di analisi ambientale iniziale, analizzando il contesto esterno, i processi interni, incidenti e quasi incidenti pregressi, i dati provenienti dal sistema di analisi/monitoraggio ambientale e identificando i fattori critici (es. presenza di sostanze, rifiuti, attività, tecnologie) in organizzazioni a impatto ambientale limitato (presenza di 1-2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore).	**3.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE** Stendere il documento di valutazione dei rischi ambientali in organizzazioni a impatto ambientale limitato (presenza di 1-2 fattori di impatto ambientale - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore), stimando i rischi derivanti da eventi naturali, pratiche, processi, prodotti, agenti ed attività produttive interni ed esterni e valutando la possibile esposizione delle persone e le relative conseguenze.	**4.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE** Predisporre un programma di miglioramento della gestione ambientale, utilizzando i repertori di Best Available Tecniques (es. BREFs IPPC), identificando azioni, tempi, risorse e indicatori di monitoraggio/valutazione, in organizzazioni a limitato impatto ambientale limitato (presenza di 1-2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore).

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SIC-04 APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE DI PROCESSO EQF-4 Sulla base delle indicazioni di un sistema di gestione ambientale (certificato o no), il soggetto è in grado di assicurare la sua applicazione gestendo gli interventi di monitoraggio, documentazione, controllo, comunicazione, addestramento e formazione.	Versione 1 31/01/2017 Format_5D

1 - MONITORAGGIO	2 – CONTROLLO	3 - DOCUMENTAZIONE	4 - COMUNICAZIONE	5 - ADDESTRAMENTO FORMAZIONE
1.3 - PIANO DI MONITORAGGIO Predisporre un piano di monitoraggio definendo indicatori di prestazione ambientale, soglie di attenzione, modalità e tecniche di rilevazione, periodicità delle rilevazioni.	**2.3 - AUDIT ESTERNO DI PRIMA CERTIFICAZIONE/RINNOVO** Organizzare e gestire un Audit esterno di prima certificazione ambientale (es. ISO 14001, EMAS) o di rinnovo triennale, definendo eventualmente un piano di interventi correttivi/migliorativi in base alle risultanze dello stesso.	**3.3 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE** Realizzare la gestione della documentazione ambientale, anche con l'utilizzo di gestionali informatici, in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (più di 2 fattori significativi) o soggette ad AIA.	**4.4 - BILANCIO AMBIENTALE** Elaborare un Bilancio ambientale utilizzando linee guida di riferimento, raccogliendo ed elaborando i dati necessari.	**5.3 - PIANO DI FORMAZIONE AMBIENTALE** Predisporre un piano della formazione/addestramento ambientale, in collaborazione con il Responsabile delle risorse umane, tenendo conto di eventuali obblighi normativi, degli obiettivi del piano di miglioramento, dei bisogni rilevati nei diversi processi aziendali, e identificando obiettivi, contenuti, destinatari, costi e coperture finanziarie.
1.2 - GESTIONE IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE Gestire il sistema di monitoraggio e la raccolta ed elaborazione dei dati relativi ai fattori sensibili in organizzazioni a rilevante impatto ambientale (presenza di più di 2 fattori di impatto ambientale significativi - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore) o soggette ad AIA.	**2.2 - AUDIT ESTERNO DI MANTENIMENTO** Organizzare e gestire un Audit esterno di mantenimento della certificazione ambientale (es. ISO 14001, EMAS), definendo eventualmente un piano di interventi correttivi/migliorativi in base alle risultanze dello stesso.	**3.2 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE CERTIFICATE** Realizzare la gestione della documentazione ambientale, anche con l'utilizzo di gestionali informatici, in organizzazioni a limitato impatto ambientale (1-2 fattori significativi) certificate ISO 14001/EMAS.	**4.3 - PIANO DI COMUNICAZIONE AMBIENTALE** Predisporre un piano di comunicazione ambientale, individuando obiettivi, indicatori, contenuti generali, destinatari e canali di comunicazione.	**5.2 - FORMAZIONE AMBIENTALE** Organizzare un corso di formazione ambientale interna, individuando destinatari e docenti, definendo contenuti e calendario, gestendo l'aula, raccogliendo e archiviando la relativa documentazione (es. registri, attestati).
1.1 - GESTIONE IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE Gestire il sistema di monitoraggio e la raccolta ed elaborazione dei dati relativi ai fattori sensibili in organizzazioni a limitato impatto ambientale ((presenza di 1-2 fattori significativi di impatto ambientale - es. aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore).	**2.1 - AUDIT AMBIENTALE INTERNO** Realizzare un Audit ambientale interno riassumendo in un documento di sintesi (Rapporto di Audit) l'esito della visita, registrando le evidenze oggettive verificate e indicando le risultanze (conformità e/o non conformità) riscontrate.	**3.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE NON CERTIFICATE** Archiviare la documentazione ambientale, classificandola e controllandola, e predisponendo uno scadenzario di aggiornamento, in organizzazioni a limitato impatto ambientale (1-2 fattori significativi di impatto ambientale).	**4.2 - COMUNICAZIONE ESTERNA** Gestire la comunicazione ambientale esterna all'organizzazione, in collaborazione con le strategie di marketing e di responsabilità sociale d'impresa, individuando gli stakeholder destinatari e predisponendo i testi. **4.1 - COMUNICAZIONE AMBIENTALE INTERNA** Gestire la comunicazione ambientale interna all'organizzazione, predisponendo i comunicati, individuando i soggetti destinatari, registrando le comunicazioni.	**5.1 - ADDESTRAMENTO** Organizzare attività di addestramento del personale interno (es. uso corretto strumenti, manipolazione corretta sostanze, simulazione situazioni critiche) per la minimizzazione del rischio ambientale nell'organizzazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SIC-05 GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI EQF-5	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base dell'analisi dei processi aziendali e delle normative di settore, il soggetto è in grado di gestire la documentazione e le procedure relative a prelievi/scarichi idrici, emissioni in atmosfera, emissioni sonore, rifiuti, autorizzazioni ambientali.	Format_5D

1 - ACQUA

1.3 - TRATTAMENTO E SCARICO ACQUE REFLUE

Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione allo scarico di acque reflue (industriali, assimilate ed assimilabili alle domestiche), che richiedono trattamento preventivo interno.

1.2 - SCARICO ACQUE REFLUE

Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione allo scarico di acque reflue (industriali, assimilate ed assimilabili alle domestiche) che non richiedono trattamento preventivo interno.

1.1 - PRELIEVO IDRICO

Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione al prelievo idrico.

2 – ARIA

2.3 - AUTORIZZAZIONE ORDINARIA

Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione ordinaria di attività con emissioni in atmosfera.

2.2 - AUTORIZZAZIONE EMISSIONI RIDOTTE

Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione di attività con emissioni ridotte in atmosfera.

2.1 - COMUNICAZIONE EMISSIONI SCARSAMENTE RILEVANTI

Predisporre la documentazione per la comunicazione di attività con emissioni in atmosfera scarsamente rilevanti.

3 - RUMORE

3.3 - INTERVENTI DI MITIGAZIONE ACUSTICA

Individuare e proporre, anche ricorrendo a contributi esterni, interventi eventuali di mitigazione acustica (es. interventi alla fonte, schermi protettivi).

3.2 - STUDIO DI IMPATTO ACUSTICO

Predisporre, anche ricorrendo a contributi esterni, lo studio di impatto acustico.

3.1 - STIMA DELLA RUMOROSITÀ

Stimare, anche ricorrendo a contributi esterni, la rumorosità dello stabilimento all'esterno dei limiti di proprietà, tenendo conto della zonizzazione acustica comunale.

4 - RIFIUTI

4.4 - STOCCAGGIO RIFIUTI

Gestire l'identificazione, classificazione e stoccaggio temporaneo dei rifiuti (anche prodotti da manutenzioni esterne) e degli scarti di lavorazione, definendo la loro destinazione (sottoprodotti /rifiuti).

4.3 - FORMULARIO IDENTIFICAZIONE RIFIUTI

Compilare il Formulario di identificazione dei rifiuti prodotti in azienda, utilizzando i sistemi di codifica vigenti (es. CER) e verificando l'abilitazione dell'azienda incaricata del trasporto, trattamento e/o intermediazione.

4.2 - REGISTRI E MODELLI

Compilare periodicamente il Registro di carico e scarico dei rifiuti, predisponendo la documentazione per il Modello Unico di Dichiarazione (MUD).

4.1 - ISCRIZIONE AL SISTRI

Gestire l'iscrizione iniziale e l'aggiornamento periodico al SISTRI, provvedendo al pagamento degli oneri/tributi.

5 - AUTORIZZAZIONI

5.2 - AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE (AIA)

Predisporre, anche ricorrendo a contributi esterni, la documentazione per la richiesta o modifica di AIA, presentandola agli organi competenti e provvedendo al pagamento degli oneri/tributi.

5.1 - AUTORIZZAZIONE UNICA AMBIENTALE (AUA)

Predisporre la documentazione per la richiesta o modifica di AUA, presentandola agli organi competenti e provvedendo al pagamento degli oneri/tributi.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-12

ESPERTO DELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

2.5.1.3.1	Specialisti in risorse umane

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

69.20.15	Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
69.20.30	Attività dei consulenti del lavoro

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ESPERTO DELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE si occupa della selezione e del reclutamento del personale necessario, definendo i criteri e i programmi di sviluppo delle carriere, dei compensi e degli investimenti in formazione. Più in particolare collabora all'analisi dei fabbisogni delle risorse umane e all'elaborazione di piani di sviluppo, in particolare formativi, contribuendo alla valutazione del personale. Gestisce le attività per il reclutamento di nuovo personale, analizzando le caratteristiche della posizione ricercata e partecipando alle attività di ricerca e selezione. Collabora infine alla gestione delle relazioni sindacali interne all'azienda, sostenendo l'operatività dei tavoli negoziali e contribuendo alla predisposizione di accordi sindacali.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 4 correlate:
• Titolo del profilo di qualifica: Tecnico dell'amministrazione del personale
Oppure, diplomi di scuola secondaria superiore. Sono considerati diplomi preferenziali:
• Titolo di Liceo - settore scienze umane - opzione economico-sociale
• Titolo di Istituto tecnico - settore economico - indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing (indirizzo genera-le)
Oppure, specializzazioni IFTS. Sono considerate specializzazioni coerenti:
• Profilo IFTS nazionale Tecnico superiore per l'amministrazione economico finanziaria ed il controllo di gestione
Oppure, titoli di laurea. Sono considerate lauree preferenziali:
• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Scienze dei servizi giuridici
• Titolo del corso di laurea di primo o secondo livello in Scienze economiche

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-GRU-03	SELEZIONE DEL PERSONALE	5	Completo
QPR-GRU-04	GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE	6	Completo
QPR-GRU-05	GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI	6	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

SELEZIONE DEL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-03**	Livello: **EQF-5**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle strategie e dei bisogni occupazionali dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare alle attività per il reclutamento di nuovo personale, analizzando le caratteristiche della posizione ricercata e partecipando alle attività di ricerca e selezione.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di legislazione del lavoro • Caratteristiche del mercato del lavoro locale • Tecniche per l'incrocio domanda e offerta di lavoro • Tecniche di gestione del colloquio di selezione • Metodi e strumenti di reclutamento e selezione del personale • C.V. e lettera di presentazione • Job Analysis, Job description • E-recruitment	• Analizzare le caratteristiche della posizione da ricoprire nel contesto organizzativo (Job Description) • Definire il profilo del candidato ideale • Definire e attuare il piano di ricerca e reclutamento • Scegliere ed utilizzare i canali di ricerca • Raccogliere le candidature • Analizzare le candidature ed i curricula dei candidati • Mettere a punto e somministrare prove e test per la selezione dei candidati • Condurre i colloqui di selezione • Analizzare i risultati dei test • Analizzare i risultati della selezione

GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-04**	Livello: **EQF-6**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della strategia dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare all'analisi dei fabbisogni delle risorse umane e all'elaborazione di piani di sviluppo, in particolare formativi, contribuendo alla valutazione del personale.

Conoscenze	*Abilità*
• Tecniche di analisi e progetto delle interfacce grafiche • Metodologia della formazione del personale • Sincronizzazione del suono, labiale, doppiaggio e voiceover con sottotitolazione • Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale • Metodi di rilevazione del fabbisogno formativo • La formazione finanziata: i Fondi Interprofessionali, Legge 236/93	• Applicare procedure e tecniche di rilevazione del fabbisogno professionale • Elaborare programmi articolati di sviluppo delle risorse umane • Implementare e valutare l'efficacia dei programmi di sviluppo individuati • Utilizzare strumenti di valutazione della formazione • Identificare ruoli e funzioni organizzative • Adottare tecniche e metodi di descrizione e analisi delle competenze • Adottare e utilizzare tecniche e metodi di valutazione delle prestazioni e del potenziale • Utilizzare tecniche e metodi per la pianificazione e gestione delle carriere

GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI

Codice: **QPR-GRU-05** Livello: **EQF-6** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della strategia dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare alla gestione delle relazioni sindacali interne all'azienda, approfondendo la conoscenza sugli aspetti oggetto di confronto, sostenendo l'operatività dei tavoli negoziali e contribuendo alla predisposizione di accordi sindacali.

Conoscenze	*Abilità*
• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di disciplina contrattuale • Principi base di diritto del lavoro • Sistemi di incentivazione: schemi e modelli • Tecniche di comunicazione • Tecniche di negoziazione • Elementi di psicologia della comunicazione • Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali	• Organizzare tavoli di confronto • Individuare i fabbisogni dei lavoratori • Formulare proposte di intervento e modalità di misurazione • Gestire il confronto tra le parti • Formulare ipotesi di accordo • Applicare e verificare i risultati dell'accordo

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ESPERTO DELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-GRU-03	SELEZIONE DEL PERSONALE	5	Completo	
QPR-GRU-04	GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE	6	Completo	
QPR-GRU-05	GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI	6	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-03 SELEZIONE DEL PERSONALE EQF-5	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base delle strategie e dei bisogni occupazionali dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare alle attività per il reclutamento di nuovo personale, analizzando le caratteristiche della posizione ricercata e partecipando alle attività di ricerca e selezione.	Format_3D

1 - ANALISI DELLA POSIZIONE	2 – RICERCA	3 - SELEZIONE
	2.4 - E-RECRUITMENT Utilizzare strumenti di e-recruitment (es. web advertising, on line database, piattaforme social professionali) per l'individuazione di potenziali candidati.	**3.4 - IDENTIFICAZIONE CANDIDATURA IDEALE** Selezionare tra le candidature esaminate quella ideale, concordando le modalità di inquadramento contrattuale e retributivo.
1.3 - PROFILI EXECUTIVE Definire le caratteristiche della posizione da ricoprire, nel contesto organizzativo specifico, per un profilo executive (es. quadro, dirigente), compilando schede per la Job Analysis e per il Job Profile e individuando le modalità di reclutamento.	**2.3 - RICERCA PROFILI EXECUTIVE** Sulla base delle schede di Job Analysis e Job Profile, raccogliere i CV dei potenziali candidati per profili executive, verificando il possesso dei requisiti di base, applicando le modalità di reclutamento individuate (es. inserzioni, società di Headhunting & Recruiting, ricerca diretta).	**3.3 - SELEZIONE PROFILI EXECUTIVE** Realizzare colloqui approfonditi, eventualmente utilizzando anche strumenti di valutazione delle competenze e del potenziale (es. Assessment Center), con i candidati individuati per i profili executive, approfondendo aspetti professionali e personali e compilando una scheda di valutazione.
1.2 - PROFILI INTERMEDI Definire le caratteristiche della posizione da ricoprire, nel contesto organizzativo specifico, per un profilo intermedio (es. operaio specializzato, impiegato amministrativo, impiegato tecnico), compilando schede per la Job Analysis e per il Job Profile e individuando le modalità di reclutamento.	**2.2 - RICERCA PROFILI INTERMEDI** Raccogliere i CV dei potenziali candidati, verificandone il possesso dei requisiti di base, applicando le modalità di reclutamento individuate (es. inserzioni, Agenzie per il lavoro, altri intermediari).	**3.2 - SELEZIONE PROFILI INTERMEDI** Realizzare colloqui, eventualmente utilizzando anche strumenti di valutazione delle competenze e del potenziale (es. test attitudinali, test di conoscenza), con i candidati individuati per i profili intermedi, approfondendo aspetti professionali e personali e compilando una scheda di valutazione.
1.1 - PROFILI ESECUTIVI Definire le caratteristiche della posizione da ricoprire, nel contesto organizzativo specifico, per un profilo esecutivo (es. operaio generico, addetto servizi non qualificati), compilando schede per la Job Analysis e per il Job Profile e individuando le modalità di reclutamento.	**2.1 - RICERCA PROFILI BASSI** Raccogliere i CV dei potenziali candidati, verificandone il possesso dei requisiti di base, applicando le modalità di reclutamento individuate (es. inserzioni, Agenzie per il lavoro, altri intermediari).	**3.1 - SELEZIONE PROFILI ESECUTIVI** Realizzare colloqui ed eventualmente prove pratiche con i candidati individuati per i profili esecutivi, approfondendo aspetti professionali e personali e compilando una scheda di valutazione.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-04 GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE EQF-6	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base della strategia dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare all'analisi dei fabbisogni delle risorse umane e all'elaborazione di piani di sviluppo, in particolare formativi, contribuendo alla valutazione del personale.	Format_4D

1 - ANALISI DEI FABBISOGNI

1.3 - ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI - LIVELLO ORGANIZZATIVO

Identificare le esigenze di sviluppo delle competenze che derivano dalle scelte strategiche dell'impresa (es. innovazione di processo, di prodotto), traducendole in strategie formative.

1.2 - ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI - LIVELLO PROFESSIONALE

Identificare le esigenze di sviluppo delle competenze derivanti da modifiche delle posizioni (es. mansionari, Job Description) e dagli scostamenti tra prestazione attesa e realizzata dai dipendenti, traducendole in strategie formative.

1.1 - ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI - LIVELLO INDIVIDUALE

Identificare le esigenze di sviluppo delle competenze del singolo lavoratore, in base alle sue potenzialità di sviluppo individuale, alla fase del suo ciclo di vita professionale, alle sue motivazioni e al suo piano di carriera, definendo i fabbisogni formativi.

2 – ATTIVITA' FORMATIVE

2.3 - CORSI A FINANZIAMENTO PUBBLICO INTERNI ALL'AZIENDA

Gestire corsi di formazione finanziati con risorse pubbliche, presentando e gestendo progetti a valere su avvisi pubblici (es. Fondi Interprofessionali, L.236/93), anche con il supporto di soggetti terzi (es. enti di formazione).

2.2 - CORSI AUTOFINANZIATI INTERNI ALL'AZIENDA

Gestire attività di formazione autofinanziate all'interno dell'azienda, definendo i contenuti e coinvolgendo formatori interni/esterni.

2.1 - CORSI DI FORMAZIONE ESTERNI

Iscrivere il dipendente a corsi di formazione commerciali esterni all'azienda, sulla base dei bisogni formativi individuali e aziendali.

3 - VALUTAZIONE DEL PERSONALE

3.4 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE CARRIERE

Definire obiettivi di medio e lungo periodo per ciascun lavoratore in base alle strategie di sviluppo aziendale, alle caratteristiche del ruolo ricoperto, al profilo di competenza e attitudinale, e alle valutazioni delle prestazioni.

3.3 - VALUTAZIONE DEL POTENZIALE

Analizzare le attitudini della persona nella prospettiva di un ruolo futuro, utilizzando schede di analisi delle Job Description, un piano di assessment e prove di valutazione specifiche.

3.2 - VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Valutare le prestazioni del personale sulla base di indicatori predefiniti in funzione del ruolo, confrontandole con le prestazioni attese e verificando il rispetto di standard di produttività.

3.1 - ANALISI DELLE POSIZIONI ORGANIZZATIVE

Utilizzando schede strutturate, analizzare le posizioni di lavoro, in termini di compiti, output, relazioni organizzative e responsabilità.

4 - POLITICHE RETRIBUTIVE

4.3 - BENEFIT

Erogare benefit aziendali sotto forma di beni e/o servizi che rispondano ai bisogni dei lavoratori.

4.2 - RETRIBUZIONE VARIABILE

Determinare la retribuzione variabile, confrontando i comportamenti e le prestazioni dei lavoratori con quelli attesi aziendali, utilizzando strumenti incentivanti (es. retribuzione straordinaria, bonus saltuari, incentivi di breve e lungo termine).

4.1 - RETRIBUZIONE FISSA

Sulla base delle politiche aziendali, determinare la retribuzione di base del personale considerando il minimo contrattuale, lo scatto di anzianità, la contingenza e il superminimo.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-05 GESTIONE DELLE RELAZIONI SINDACALI EQF-6	Versione 1 31/01/2017
	Sulla base della strategia dell'azienda, il soggetto è in grado di collaborare alla gestione delle relazioni sindacali interne all'azienda, approfondendo la conoscenza sugli aspetti oggetto di confronto, sostenendo l'operatività dei tavoli negoziali e contribuendo alla predisposizione di accordi sindacali.	Format_3D

1 - ANALISI SITUAZIONE AZIENDALE

1.3 - CRISI AZIENDALE

Raccogliere informazioni, dati e proposte da parte delle rappresentanze sindacali aziendali su problematiche relative a situazioni di crisi aziendale (es. riduzione orari, ricorso ad ammortizzatori sociali, esuberi), elaborando indicatori e rapporti di sintesi, e definendo i contenuti di una piattaforma per la negoziazione.

1.2 - POLITICHE RETRIBUTIVE

Raccogliere informazioni, dati e proposte da parte delle rappresentanze sindacali aziendali su problematiche relative alle politiche retributive (es. premi di efficienza, premi di prestazione e Welfare aziendale), elaborando indicatori e rapporti di sintesi, e definendo i contenuti di una piattaforma per la negoziazione.

1.1 - ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Raccogliere informazioni, dati e proposte da parte delle rappresentanze sindacali aziendali su problematiche relative all'organizzazione del lavoro (es. orario di lavoro, assenze, formazione professionale, ambiente/salute/sicurezza, diritti sindacali), elaborando indicatori e rapporti di sintesi, e definendo i contenuti di una piattaforma per la negoziazione.

2 – NEGOZIAZIONE

2.3 - PARTECIPAZIONE A TAVOLI DI CONFRONTO SOVRA-AZIENDALI

Assistere la Direzione nella partecipazione a tavoli di negoziazione a livello sovra-aziendale (es. territoriale, settoriale, regionale), predisponendo materiali di analisi e di proposta.

2.2 - GESTIONE TAVOLO SINDACALE AZIENDALE

Organizzare incontri relativi a tavoli di confronto/trattativa con le rappresentanze sindacali aziendali (RSA e RSU), convocando le parti, presentando la situazione e le proposte relative ai temi in discussione, negoziando una possibile soluzione condivisa.

2.1 - INFORMAZIONE

Predisporre comunicazioni sui temi sottoposti ad obbligo di informazione ai lavoratori (es. trasferimento d'azienda, licenziamenti collettivi), organizzando se necessario incontri a carattere consultivo con le rappresentanze sindacali aziendali (RSA e RSU).

3 - PREDISPOSIZIONE ACCORDI

3.2 - ACCORDI RELATIVI A CRISI AZIENDALI

Assistere la Direzione per la definizione di accordi con le rappresentanze sindacali per la gestione della crisi aziendale, ai fini della successiva sottoscrizione da parte dei lavoratori, predisponendo una bozza di accordo.

3.1 - CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE

Predisporre in forma scritta l'accordo raggiunto in sede di negoziazione con riferimento agli aspetti organizzativi, ai premi di natura economica e agli elementi di Welfare aziendale oggetto di discussione, ai fini della sottoscrizione.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-13

ADDETTO AI SERVIZI DI PULIZIA E DISINFESTAZIONE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

6.1.5.1.0	Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia
8.1.4.3.0	Personale non qualificato addetto ai servizi di pulizia di uffici ed esercizi commerciali

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

81.22.01	Attività di sterilizzazione di attrezzature medico sanitarie
81.29.91	Pulizia e lavaggio di aree pubbliche, rimozione di neve e ghiaccio
81.29.99	Altre attività di pulizia nca

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO AI SERVIZI DI PULIZIA E DISINFESTAZIONE garantisce la pulizia ordinaria, periodica e straordinaria di ambienti pubblici e privati, civili e industriali garantendo la detersione e/o la sanificazione dei locali a seconda di quanto previsto nello specifico piano di intervento. Opera anche nella disinfestazione di locali e ambienti da insetti striscianti e volanti e/o da ratti. Utilizza in sicurezza i prodotti per le pulizie e la disinfestazione riconoscendone l'etichettatura, identificando i prodotti pericolosi ed osservando le norme tecniche per l'impiego, la conservazione e lo smaltimento. Conosce le funzionalità dei macchinari elettromeccanici per la pulizia, utilizza se necessario mezzi di sollevamento e trasporto ed osserva le indicazioni per l'utilizzo in sicurezza delle macchine elettriche per la pulizia. Collabora alla programmazione e coordinamento delle attività del cantiere.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-PUL-01	GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA	4	Parziale
QPR-PUL-02	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	3	Completo
QPR-PUL-03	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE	3	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA		
Codice: **QPR-PUL-01**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dalla commessa e dal piano di valutazione dei rischi, il soggetto è in grado di individuare e pianificare per ogni cantiere gli interventi di pulizia richiesti, definendo strumenti, risorse necessarie, tempi e relativi costi di realizzazione, nel rispetto delle procedure qualità e di sicurezza previste.

Conoscenze	*Abilità*
• Regole del lavoro in cantiere • Normativa di riferimento • Procedure per l'analisi degli ambienti • I principali prodotti detergenti e specifiche d'uso • Simbologia e schede prodotto • Sistema HACCP • Funzionamento attrezzature manuali e meccaniche • Tecniche di pulizia in ambienti a basso/medio/alto rischio • Tecniche di disinfezione • Tecniche di sanificazione	• Verificare le richieste del cliente e le condizioni previste dalla commessa anche attraverso sopraluogo o verifica dell'area d'intervento • Individuare i rischi connessi alla realizzazione dell'intervento • Definire un piano di intervento e di controllo • Individuare macchinari, attrezzature e materiali necessari alla realizzazione dell'intervento • Individuare competenze e numero di personale richiesto per l'intervento • Pianificare i tempi di realizzazione • Organizzare i tempi e le modalità di lavoro in cantiere • Monitorare lo stato di avanzamento delle attività e dei costi attraverso la verifica dei piani di lavoro assegnati • Implementare il sistema qualità nel rispetto delle procedure individuate

REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

Codice: **QPR-PUL-02** Livello: **EQF-3** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Seguendo le indicazioni fornite dal piano di lavoro, il soggetto è in grado di utilizzare in sicurezza attrezzature e prodotti per detergere superfici di varia natura e sanificare ambienti a basso o medio/alto rischio, provvedendo allo smaltimento dei rifiuti e al riordino degli ambienti trattati.

Conoscenze	*Abilità*
• Regole del lavoro in cantiere • Normativa di riferimento • Procedure per l'analisi degli ambienti • I principali sistemi digitali di registrazione e montaggio come ProTools e LogicX • Principi e tecniche di animazione digitale in 2D • Sistema HACCP • Funzionamento attrezzature manuali e meccaniche • Tecniche di pulizia in ambienti a basso/medio/alto rischio • Tecniche di pulizia in ambito civile e/o industriale • Tecniche di disinfezione • Tecniche di sanificazione • La raccolta differenziata • I rifiuti speciali: classificazione e modalità di smaltimento	• Programmare il lavoro a partire dalle istruzioni operative ricevute e dall'analisi delle caratteristiche dell'ambiente in cui si deve operare • Utilizzare in maniera corretta ed esente da rischi i principali prodotti per la pulizia e la sanificazione e le relative attrezzature manuali/meccaniche • Preparare l'area di intervento • Pulire correttamente ed in sicurezza superfici esterne/interne/vetrate con mezzi manuali e meccanici • Pulire e sanificare servizi igienici • Sanificare correttamente e in sicurezza ambienti a medio e alto rischio • Sanificare correttamente e in sicurezza ambienti con presenza di alimenti, utilizzando le procedure specifiche del sistema HACCP • Trattare e smaltire correttamente e in sicurezza rifiuti solidi urbani/rifiuti speciali • Riordinare attrezzature e materiali dopo l'uso verificandone il funzionamento e la disponibilità

REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE

Codice: **QPR-PUL-03** Livello: **EQF-3** Versione 1 del 10/06/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

A partire dall'analisi dell'area di intervento e dall'individuazione dell'animale infestante da debellare, il soggetto è in grado di individuare gli strumenti e i prodotti più efficaci per realizzare interventi di disinfestazione nel rispetto delle condizioni di igiene e sicurezza e dei vincoli sanitari e ambientali.

Conoscenze	*Abilità*
• Caratteristiche delle principali specie infestanti, ratti • Le principali tecniche (chimiche ed ecologiche) per la prevenzione e la disinfestazione • Tecniche di preparazione dei prodotti disinfestanti • Tecniche per la derattizzazione • Tecniche di disinfezione ambientale	• Impostare un sistema digitale multitraccia per riprendere più fonti sonore contemporaneamente • Preparare correttamente ed in sicurezza i prodotti e le attrezzature per la disinfestazione • Realizzare interfacce grafiche di applicazioni per dispositivi mobili • Definire il posizionamento di trappole ed esche • Rifornire/svuotare in sicurezza le trappole • Preparare l'area di intervento • Monitorare i risultati

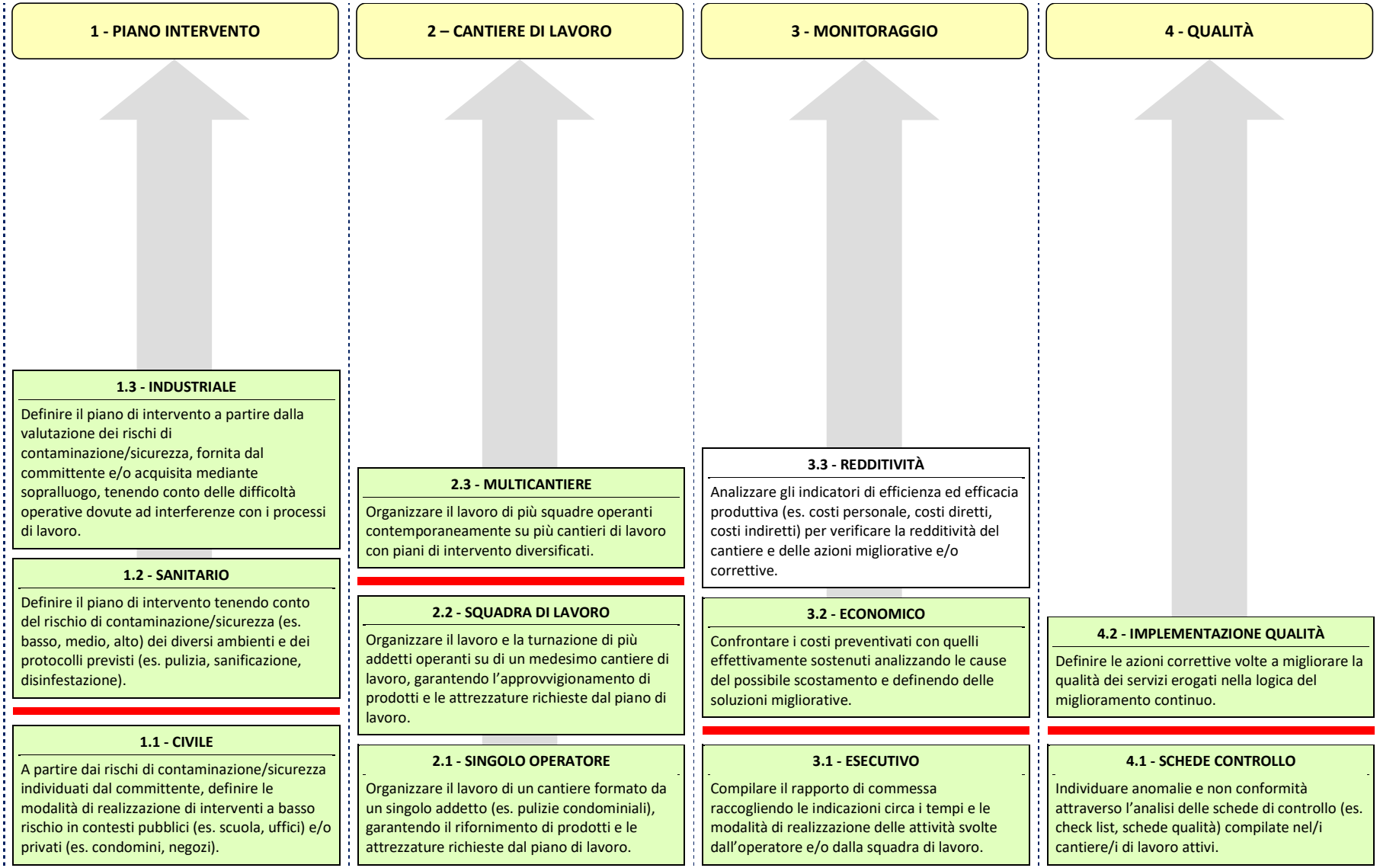
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO AI SERVIZI DI PULIZIA E DISINFESTAZIONE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-PUL-01	GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA	4	Parziale	
QPR-PUL-02	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	3	Completo	
QPR-PUL-03	REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE	3	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-PUL-01	GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA	EQF-4	Versione 1 30/01/2017
	A partire dalla commessa e dal piano di valutazione dei rischi, il soggetto è in grado di individuare e pianificare per ogni cantiere gli interventi di pulizia richiesti, definendo strumenti, risorse necessarie, tempi e relativi costi di realizzazione, nel rispetto delle procedure qualità e di sicurezza previste.			Format_4D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-PUL-02 REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE EQF-3	Versione 1 30/01/2017
	Seguendo le indicazioni fornite dal piano di lavoro, il soggetto è in grado di utilizzare in sicurezza attrezzature e prodotti per detergere superfici di varia natura e sanificare ambienti a basso o medio/alto rischio, provvedendo allo smaltimento dei rifiuti e al riordino degli ambienti trattati.	Format_5D_2x

1 - CANTIERE

1.3 - A MACCHINA
Sulla base delle indicazioni contenute nel piano di lavoro, attrezzare i macchinari necessari allo svolgimento dell'intervento di pulizia (es. idro pulitrice, lavasciuga, spazzatrice).

1.2 - CON ATTREZZATURE
Predisporre in sicurezza attrezzature manuali (es. spazzole, scope, filmob, carrello) secondo quanto indicato nel piano di lavoro.

1.1 - A MANO
Predisporre in sicurezza materiali (es. panni, stracci) e detergenti riconoscendo l'etichettatura specifica e utilizzando specifici dosatori a seconda del tipo di pulizia da realizzare.

2 – PULIZIA

2.5 - SPAZI INDUSTRIALI
Realizzare interventi di pulizia in ambiti produttivi a rischio sicurezza medio ed elevato.

2.4 - TRATTAMENTI SPECIALI
Realizzare interventi di pulizia straordinari (es. lucidatura, deceratura) utilizzando prodotti e attrezzature specifiche.

2.3 - VETRI E FINESTRE
Pulire superfici trasparenti e/o specchi utilizzando prodotti detergenti e tecniche specifiche anche con l'ausilio di scale o affini (es. trabattelli, autoscale).

2.2 - PAVIMENTI
Detergere e risciacquare pavimenti di diversa natura (es. parquet, legno, pvc, moquette) utilizzando prodotti e attrezzature adeguate.

2.1 - SUPERFICI E ARREDI
Pulire/spolverare arredi e pareti utilizzando i prodotti detergenti (es. antipolvere, sgrassanti, disincrostanti, decalcificanti) a seconda della tipologia di sporco e materiale da trattare (es. legno, acciaio, marmo).

3 - SANIFICAZIONE

3.3 - STERILIZZAZIONE
Utilizzare strumenti fisici (es. con filtri, con calore, a secco) e/o chimici per eliminare microrganismi viventi e limitarne la ricomparsa nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti.

3.2 - IGIENIZZAZIONE
Eliminare le formazioni batteriche presenti su superfici e ambienti sanitari e/o industriali (es. ospedali, mense e ambienti Haccp) a medio/alto rischio nel rispetto delle procedure e dei protocolli previsti.

3.1 - DISINFEZIONE
Pulire superfici a rischio di contaminazione (es. servizi igienici, cucina) con prodotti disinfettanti per le pulizie in ambito civile e/o privato (es. pulizie domestiche, uffici) a basso rischio.

4 - RIFIUTI

4.2 - RIFIUTI SPECIALI
Trattare in sicurezza rifiuti speciali, secondo la classificazione europea e le procedure previste, tenuto conto del livello di pericolosità.

4.1 - RIFIUTI SOLIDI URBANI
Trattare in sicurezza rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.

5 - RIORDINO AMBIENTI

5.3 - MANUTENZIONE
Monitorare il livello di consumo dei prodotti, il grado di usura delle attrezzature e dei principali macchinari utilizzati, segnalando le esigenze di rifornimento e/o gli interventi di manutenzione necessari.

5.2 - REGISTRAZIONI LAVORO
Usare strumenti di documentazione/verifica delle attività realizzate attraverso la compilazione di specifiche schede e/o check list di controllo.

5.1 - RIORDINO CANTIERE
Pulire le attrezzature e gli strumenti utilizzati rimuovendo lo sporco accumulato, smaltendo i residui e ricollocando materiali e attrezzi negli appositi spazi secondo procedure e indicazioni fornite.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-PUL-03 REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE EQF-3	Versione 1 30/01/2017
	A partire dall'analisi dell'area di intervento e dall'individuazione dell'animale infestante da debellare, il soggetto è in grado di individuare gli strumenti e i prodotti più efficaci per realizzare interventi di disinfestazione nel rispetto delle condizioni di igiene e sicurezza e dei vincoli sanitari e ambientali.	Format_4D

1 - PIANO INTERVENTO

1.2 - PROTOCOLLI

Pianificare l'intervento nel rispetto della normativa/protocolli di riferimento e dei vincoli/rischi presenti nei locali/ambienti da disinfestare, definendo anche i costi e le procedure.

1.1 - SOPRALLUOGO

Ispezionare l'area di intervento per verificare tracce e segnali volti ad individuare l'animale infestante per definire un piano di intervento adeguato, con relativi costi e tempi di realizzazione.

2 – INSETTI STRISCIANTI E VOLANTI

2.4 - SPRUZZATORI/IRRORATRICI

Utilizzare strumenti meccanici contenenti formulati insetticidi da distribuire presso aree esterne di grandi dimensioni e zone interne difficili da trattare.

2.3 - NEBBIE/FUMI

Utilizzare apparecchiature con produzione di nebbie (Termonebioggeno) e/o fumi (fumiganti) per la disinfestazione di locali e spazi chiusi in ambienti civili e/o industriali.

2.2 - TRAPPOLE COLLANTI/LUCE UV

Posizionare strisce e/o piastre collanti in ambienti interni a rischio e/o sensibili (es. cucine), monitorando e verificando i risultati.

2.1 - PISTOLE EROGATRICI

Utilizzare gel e spray ad azione insetticida per trattare aree interne sensibili monitorando e verificando i risultati.

3 - TOPI E RATTI

3.4 - EROGATORI DI SICUREZZA

Posizionare, secondo mappature e recinti definiti, esche rodenticide (es. adescanti alimentari, bio marcatori, sostanze anti-coagulanti) monitorando e verificando i risultati.

3.3 - TRAPPOLA A CATTURA MULTIPLA

Posizionare e caricare correttamente macchine con esche ecologiche rimuovendo periodicamente le carcasse dei roditori.

3.2 - TRAPPOLE MECCANICHE

Posizionare, negli spazi indicati dal piano di intervento, trappole multiple a cattura meccanica monitorando e verificando i risultati.

3.1 - TRAPPOLE COLLANTI

Posizionare, negli spazi indicati dal piano di intervento, trappole multiple con cartoncini incollanti monitorando e verificando i risultati.

4 - AMBIENTE

4.3 - INDUSTRIALE

Realizzare interventi preventivi e/o di ripristino della salubrità ambientale in ambienti a carattere produttivo (alimentare e non) tenendo conto dei possibili rischi per la sicurezza e delle interferenze con il personale e i processi di produzione.

4.2 - PUBBLICO

Ripristinare la salubrità ambientale in locali e ambienti pubblici, ad elevata frequentazione (es. scuole, negozi e centri commerciali, parchi e spazi aperti al pubblico) utilizzando tecniche di disinfezione e considerando anche le possibili interferenze con il pubblico.

4.1 - PRIVATO

Ripristinare la salubrità ambientale in locali e ambienti ad uso privato (es. abitazioni, giardini, uffici, locali privati) utilizzando tecniche di disinfezione ambientale.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-14

TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITÀ

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.3.1.2.1.0	Contabili
3.3.1.2.2.0	Economi e tesorieri
4.3.2.5.0.0	Addetti agli uffici interni di cassa

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

69.20.12	Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA
Amministrazione e contabilità

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato.
Possiede competenze funzionali alla gestione delle pratiche amministrative e contabili, alla stesura del bilancio e all'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi aziendali anche attraverso l'utilizzo di piattaforme web.
In particolare collabora all'organizzazione dei centri di costo, alla formulazione del budget, alla predisposizione della reportistica interna nonché alla redazione del bilancio annuale effettuando operazioni periodiche di controllo e quadratura.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3. Sono considerate qualifiche preferenziali:
- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:
- Titolo di Istituto tecnico - settore Economico
- Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi commerciali

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Completo
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Completo
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4	Parziale
QPR-AMM-02	GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	4	Parziale
QPR-AMM-03	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI	4	Parziale
QPR-AMM-04	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO		
Codice: **QPR-SGR-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.

Conoscenze	*Abilità*
• Metodi e tecniche di approntamento e avvio • Parametri di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tipologie delle principali attrezzature d'ufficio • Tecniche di monitoraggio dello stato di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tecniche per la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Applicativi gestionali d'ufficio • Tecniche e modelli per l'automazione d'ufficio • Rapporto tra architettura IT e organizzazione aziendale • Principali funzionalità delle reti informatiche per l'ufficio • Modalità di gestione di periferiche comuni • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo • Nozioni di primo soccorso	• Individuare strumenti, attrezzature e macchinari da utilizzare a seconda del processo lavorativo richiesto • Adottare comportamenti per il corretto avvio ed utilizzo delle apparecchiature d'ufficio • Curare la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Utilizzare prassi e metodi per la gestione delle anomalie di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Applicare metodi di soluzione di problemi hardware e software • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza

GESTIONE DI DATI E REPORT		
Codice: **QPR-SGR-05**	Livello: **EQF-4**	Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi cartacei ed elettronici • Funzionalità dei principali sotware applicativi d'ufficio • Tecniche di sviluppo dei sistemi aziendali di gestione documentale • Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborazioni statistiche • Servizi internet • Cittadinanza digitale, privacy digitale e identità digitale • Principi di strumenti e tecniche per la comunicazione digitale on line (social media, digital marketing) • Processi di digitalizzazione e valore dei dati • Piattaforme web e applicativi per la gestione di dati on line • Strumenti per la gestione di file telematici rivolti a soggetti pubblici (P.A.) e privati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni • Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale • Organizzare la gestione di documenti su supporti digitali • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Utilizzare funzioni avanzate di fogli di calcolo e programmi di videoscrittura • Applicare metodi per la produzione di documenti e prospetti utili per le attività di reporting • Utilizzare applicativi per la comunicazione ed invio di documenti a soggetti pubblici e privati • Utilizzare funzioni e comandi in rete per la gestione di operazioni di ricerca ed elaborazione di informazioni, documenti e dati • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

Codice: **QPR-SGQ-01** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione aziendale che individui obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo, analizzando i processi organizzativi, le aree di rischio e opportunità.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione aziendale • Processi produttivi • Organi e funzioni aziendali • Modalità di descrizione e rappresentazione grafica • Tipologie organizzative • Tecniche di raccolta dati • Classificazione e valutazione dei rischi aziendali • Caratteristiche dei sistemi di gestione integrati • UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario • UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duratur • UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit • Strumenti e tecniche di misurazione • Classificazione degli indicatori • Pianificazione delle attività • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Analizzare un'organizzazione individuando ruoli, funzioni e mansioni • Rappresentare il sistema di relazioni tra i processi e tra azienda e ambiente di riferimento • Definire le possibili aree di criticità e le opportunità di miglioramento • Definire gli strumenti e gli indicatori più opportuni per il raggiungimento degli obiettivi fissati • Definizione della modalità di realizzazione dei controlli (Audit interni) • Definire la documentazione necessaria alla registrazione delle attività (Moduli) • Definire istruzioni operative, procedure e linee guida utili a descrivere le fasi di realizzazione delle attività, i soggetti coinvolti e la documentazione richiesta • Individuare strumenti e modalità di controllo delle non conformità, dei reclami e della soddisfazione cliente/personale • Definire le modalità di gestione e chiusura delle anomalie riscontrate e delle azioni correttive individuate • Organizzare le informazioni in uno specifico documento di sintesi del sistema qualità adottato dall'organizzazione • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ

Codice: **QPR-AMM-02** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Collaborare all'organizzazione dei centri di costo ed eseguire le operazioni di predisposizione dei budget, di inserimento in contabilità dei centri di costo e di estrazione periodica dei dati per la predisposizione di reportistica per la direzione.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di contabilità generale • Elementi di contabilità analitica e controllo di gestione • Caratteristiche dei budget aziendali: economici, finanziari e patrimoniali • Metodologia e processo di costruzione dei budget aziendali • Tipologie di configurazioni del sistema di contabilità analitica per centri di costo: direct e full costing • Tipologie di margini derivanti dalle configurazioni e loro interpretazione • Tecniche innovative di controllo e di gestione: ABC e CPA • Elementi di organizzazione aziendale e tipologia dei centri di responsabilità economica • Metodologia di ricodifica dei documenti per l'inserimento in contabilità analitica • Tecniche di analisi degli scostamenti tra preventivo e consuntivo • Indicatori di misurazione delle performance delle diverse aree aziendali • Metodologia per la predisposizione di un sistema di reportistica aziendale • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità analitica	• Utilizzare i software gestionali per la contabilità analitica • Predisporre i budget • Codificare i documenti contabili per centri di costo • Elaborare e analizzare gli indicatori di risultato grezzo • Analizzare e interpretare gli scostamenti dai budget • Elaborare e analizzare gli indicatori di performance • Predisporre i Report per la Direzione • Utilizzare strumenti operativi per il controllo di gestione • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI

Codice: **QPR-AMM-03** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di matematica finanziaria • Caratteristiche degli strumenti bancari per eseguire incassi e pagamenti (c/c, assegni, bonifici, ricevute bancarie, ecc.,…) • Strumenti per la gestione degli incassi e pagamenti su estero (aperture di credito documentarie, lettere di credito) • Caratteristiche di funzionamento delle piattaforme per l'Internet banking • Caratteristiche degli strumenti bancari per finanziamenti a breve e lungo termine (affidamenti su c/c, anticipazioni, mutui, leasing, …) • Condizioni applicate agli strumenti bancari: valute, commissioni, spese, imposte • Tecniche di preventivazione dei flussi di tesoreria • Caratteristiche e funzionamento dei mercati delle valute e degli strumenti di negoziazione delle valute • Caratteristiche degli strumenti per la copertura del rischio del tasso di cambio • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Applicare concetti e formule matematiche in ambiente economico e finanziario • Programmare i flussi di tesoreria • Gestire i rapporti di conto corrente bancario/postale • Controllare le condizioni di conto corrente • Gestire i conti correnti in valuta estera • Effettuare i pagamenti/ verificare gli incassi tramite piattaforme di internet banking • Gestire il conto anticipo fatture • Gestire i mutui e i leasing • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE		
Codice: **QPR-AMM-04**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Eseguire le operazioni di controllo, quadratura, predisposizione del bilancio ante imposte e calcolo dei tributi e collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato ed alla predisposizione del bilancio sociale.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di contabilità generale • Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio • Tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili • Caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica • Tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio • Tecniche di elaborazione e redazione del bilancio • Normativa civilistica di riferimento • Elementi di diritto tributario per il calcolo delle imposte (IRAP, IRES, …) • Istruzioni relative agli obblighi connessi al deposito di bilancio • Istruzioni per la predisposizione del bilancio sociale • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Applicare le tecniche di contabilità generale • Eseguire i controlli di quadratura (mastrini di contabilità, inventario, ...) • Eseguire le scritture di integrazione e rettifica • Predisporre i dati per il bilancio ante-imposte e per il calcolo dei tributi • Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma abbreviata • Predisporre il bilancio annuale riclassificato in forma ordinaria • Raccogliere ed elaborare i dati per il bilancio sociale • Predisporre il bilancio sociale • Operare secondo le norme di sicurezza

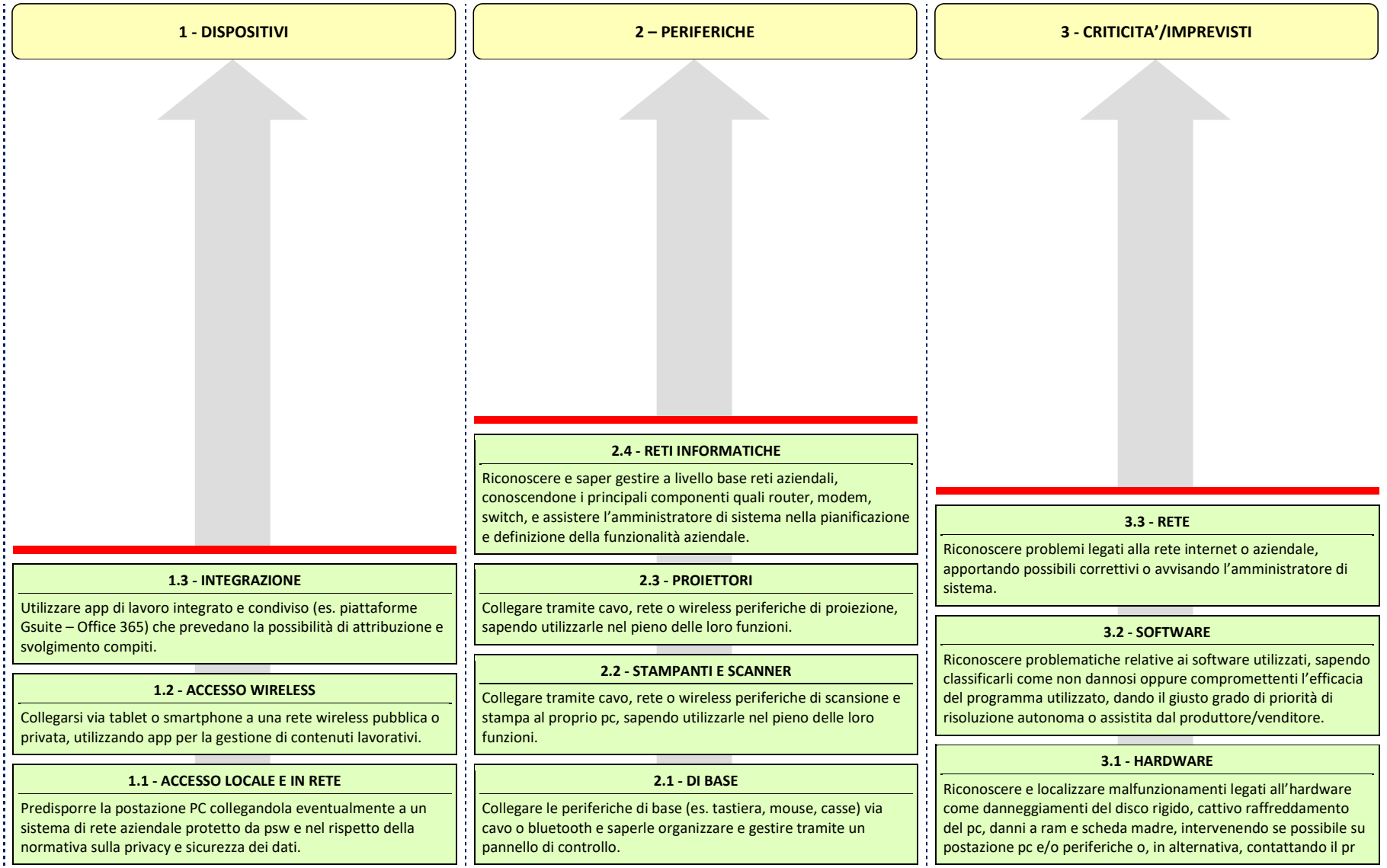
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITÀ

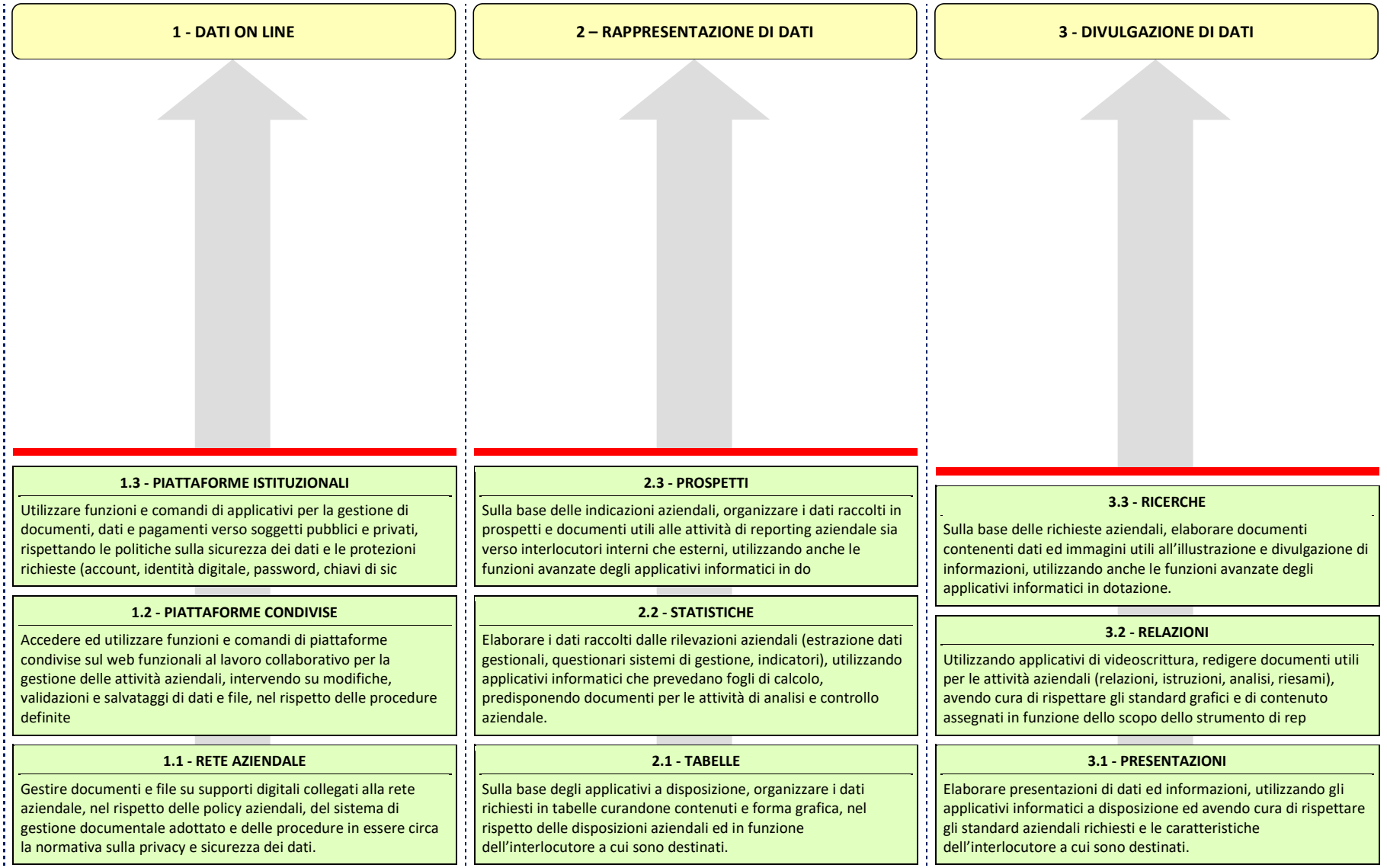
Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Completo	
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Completo	
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4	Parziale	
QPR-AMM-02	GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	4	Parziale	
QPR-AMM-03	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI	4	Parziale	
QPR-AMM-04	GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	4	Parziale	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-04 GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO EQF-3 Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.	Versione 1 15/01/2020 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.			Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione aziendale che individui obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo, analizzando i processi organizzativi, le aree di rischio e opportunità.			Format_5D

1 - MAPPATURA

1.4 - CONTESTO

Definire il contesto economico, sociale, territoriale e di mercato in cui si colloca l'organizzazione attraverso analisi documentale e interviste strutturate per prendere in considerazione tutte le parti interessate.

1.3 - RISCHI

Individuare i rischi da monitorare nel sistema qualità a partire dall'analisi delle possibili aree di criticità e opportunità dell'organizzazione.

1.2 - PROCESSI

Rappresentare (flowchart) l'insieme dei processi aziendali e il relativo sistema di relazioni, attraverso analisi documentale e interviste alla direzione e a figure chiave e/o addetti dell'organizzazione.

1.1 - RUOLI E MANSIONI

Descrivere l'organizzazione aziendale a partire dall'analisi dell'organigramma e attraverso la realizzazione di specifiche interviste sul campo.

2 – RISULTATI ATTESI

2.2 - INDICATORI

Esaminare gli obiettivi di processo e aziendali per definire gli indicatori utili alla misurazione del raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di efficacia, efficienza, economicità.

2.1 - OBIETTIVI

A partire dalla mappatura realizzata, individuare per ogni processo aziendale gli obiettivi definendo gli strumenti da attivare e le modalità di raccolta (es. cartacea, database) per monitorare il raggiungimento del risultato, prevenire i rischi (risk based thinking) e cogliere le opportunità.

3 - STRUMENTI

3.4 - CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le informazioni documentate in grado di descrivere il sistema qualità nel suo complesso attraverso l'indicazione delle procedure adottate e della relazione tra i vari processi.

3.3 - PROCEDURA

Definire le informazioni documentate necessarie a descrivere la modalità di svolgimento di un determinato processo, indicando referenti, tempistiche e registrazioni da adottare.

3.2 - ISTRUZIONE OPERATIVA

Definire le informazioni documentate necessarie a descrivere le fasi di realizzazione di una specifica attività.

3.1 - MODULO

Definire le informazioni documentate necessarie a supportare il funzionamento dei processi dell'organizzazione tramite moduli e modelli.

4 - CONTROLLO

4.3 - SISTEMA INFORMATIVO

Definire un sistema di raccolta delle informazioni (es. fogli di calcolo, database) in grado di monitorare costantemente lo stato della qualità aziendale e favorire la raccolta e l'individuazione di criticità e/o opportunità.

4.2 - AUDIT

Individuare le modalità di verifica diretta della corretta applicazione del sistema qualità per la rilevazione di criticità (non conformità, reclami interni/esterni all'organizzazione) e opportunità di miglioramento.

4.1 - DOCUMENTALE

Individuare le modalità di controllo della corretta compilazione e tenuta della documentazione qualità per la rilevazione di non conformità rispetto al sistema adottato.

5 - AZIONI

5.3 - STANDARDIZZAZIONE

Definire le modalità di messa a regime e inserimento nel sistema qualità aziendale degli elementi di miglioramento individuati.

5.2 - AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A partire dallo stato della qualità, individuare le modalità per la definizione e gestione delle azioni correttive e di miglioramento da adottare.

5.1 - RELAZIONE QUALITÀ

Definire le modalità di descrizione delle informazioni raccolte per illustrare lo stato di applicazione del sistema qualità allo specifico contesto aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-02 GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ EQF-4	Versione 3 15/01/2020
	Collaborare all'organizzazione dei centri di costo ed eseguire le operazioni di predisposizione dei budget, di inserimento in contabilità dei centri di costo e di estrazione periodica dei dati per la predisposizione di reportistica per la direzione.	Format_3D

1 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET

1.3 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET SECONDO IL METODO CPA

Predisporre i budget aziendali secondo la metodologia della Customer Profitability Analisys (per tipologia di clientela).

1.2 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET PER ATTIVITA' SECONDO IL METODO ABC

Predisporre i budget aziendali secondo la metodologia dell'Activity Based Costing (per attività).

1.1 - PREDISPOSIZIONE DEI BUDGET PER CENTRI DI RESPONSABILITA'

Predisporre i budget aziendali con metodologie tradizionali (configurazione a direct costing e full costing) per centri di ricavo, di costo e di spesa.

2 – CODIFICA DEI DOCUMENTI CONTABILI PER CENTRI DI COSTO

2.1 - CODIFICA DEI DOCUMENTI CONTABILI PER CENTRI DI RESPONSABILITA' O PER OGGETTO DI MISURAZIONE (ATTIVITA'-CLIENTELA)

Effettuare la codifica e la registrazione nel sistema di contabilità analitica dei diversi documenti contabili secondo le disposizioni dell'organizzazione aziendale.

3 - ELABORAZIONE E ANALISI DATI, PREPARAZIONE REPORT PER LA DIREZIONE

3.4 - PREDISPOSIZIONE DI REPORT PER LA DIREZIONE

Predisporre e stendere un articolato sistema di reportistica per la direzione con analisi delle cause degli scostamenti e formulazione di soluzioni correttive/migliorative.

3.3 - ELABORAZIONE E ANALISI DI INDICATORI SINTETICI DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE

Elaborare i dati provenienti dal sistema di contabilità analitica e produrre degli indici sintetici di efficacia/efficienza delle aree di analisi indagate (esempio: redditività per cliente, per commessa, rispetto all'investimento, indice di turnover del p

3.2 - ANALISI E INTERPRETAZIONE DEGLI SCOSTAMENTI RISPETTO AL BUDGET

Partendo dai dati e dall'analisi di scostamento in valore assoluto, elaborare gli scostamenti elementari tra preventivo e consuntivo che ne spiegano le cause.

3.1 - ELABORAZIONE E ANALISI DEGLI INDICATORI DI RISULTATO GREZZO PER OGGETTO DI ANALISI

Elaborare i dati provenienti dal sistema di contabilità analitica e misurare gli scostamenti in valore assoluto tra preventivo e consuntivo.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-AMM-03 GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI EQF-4

Eseguire le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo termine.

Versione 4
15/01/2020
Format_3D

1 - GESTIONE DI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE

1.3 - GESTIONE DI CONTI CORRENTI IN VALUTA ESTERA

Valutare l'andamento delle diverse valute, predisporre operazioni di copertura dal rischio di cambio.

1.2 - GESTIONE DI PIÙ RAPPORTI DI CONTO CORRENTE

Predisporre un sistema di preventivazione di tesoreria per conto bancario per controllare entrate e uscite sui vari conti, verificare periodicamente i saldi dei vari conti, effettuare operazioni di giroconto per equilibrare saldi ed evitare sconfini, elab

1.1 - CONTROLLO DELLE CONDIZIONI DI CONTO CORRENTE

Predisporre uno schema di controllo delle condizioni applicate alle operazioni bancarie e verificarne il rispetto tramite controllo dell'Estratto Conto. Esempio: commissioni sulle diverse tipologie di operazioni, valute, spese, …

2 – GESTIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO

2.2 - GESTIONE DEI MUTUI E DEI LEASING

Preparare la documentazione per richiedere un mutuo o un leasing, gestire il periodico rimborso e controllare le condizioni di tasso applicato dagli istituti di credito.

2.1 - GESTIONE DEL CONTO ANTICIPO FATTURE

Preparare la documentazione per richiedere un anticipo su fatture, RI.BA o contratti, controllare gli incassi e le condizioni applicate sul finanziamento dagli istituti di credito.

3 - GESTIONE INCASSI E PAGAMENTI

3.2 - GESTIONE DEGLI INCASSI E PAGAMENTI CON L'ESTERO TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO

Preparare la documentazione per richiedere lettere di credito e aperture di credito documentali, gestire eventuali anticipi import/export su lettere di credito.

3.1 - PAGAMENTO E INCASSO OPERAZIONI IN ITALIA TRAMITE INTERNET BANKING O SPORTELLO

Effettuare i vari tipi di operazioni di pagamento (esempi: bonifici Italia, modelli F24, pagamenti preautorizzati - RID, MAV) tramite sportello/I.b., incassare ed emettere assegni, ricevute bancarie, controllare gli estratti conto e documentare gli esiti

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-04 GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE EQF-4	Versione 4 15/01/2020
	Eseguire le operazioni di controllo, quadratura, predisposizione del bilancio ante imposte e calcolo dei tributi e collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato ed alla predisposizione del bilancio sociale.	Format_3D

1 - PREPARAZIONE DEI DATI PER IL BILANCIO ANNUALE

1.4 - SCRITTURE DI RETTIFICA

Predisporre i dati per le scritture di rettifica ed effettuare le relative registrazioni in contabilità (Esempio: rimanenze di magazzino, risconti, capitalizzazioni e costruzioni interne …).

1.3 - SCRITTURE DI INTEGRAZIONE

Predisporre i dati per le scritture di integrazione ed effettuare le relative registrazioni in contabilità (Esempio: ammortamenti, ratei, ratei ferie, permessi, tredicesima e tfr del personale, registrare eventuali fatture da emettere o da ricevere…).

1.2 - CONTROLLI DI QUADRATURA DELL'INVENTARIO

Verificare eventuali partite aperte dell'inventario precedente e valutarne la correttezza, correggere eventuali errori.

1.1 - CONTROLLI DI QUADRATURA DEI MASTRINI DI CONTABILITA'

Effettuare i controlli in contabilità preliminari alla chiusura di bilancio e correggere eventuali errori di registrazione.

2 – PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO RICLASSIFICATO

2.3 - BILANCIO ANNUALE RICLASSIFICATO IN FORMA ORDINARIA E DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Predisporre il Bilancio riclassificato in forma ordinaria, corredato dalla Nota Integrativa e dalla Relazione alla gestione, comprensiva di indici e rendiconto finanziario ed effettuare il deposito presso la CCIAA.

2.2 - BILANCIO ANNUALE RICLASSIFICATO IN FORMA ABBREVIATA E DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Predisporre il Bilancio riclassificato in forma abbreviata corredato dalla Nota Integrativa ed effettuare il deposito presso la CCIAA.

2.1 - BILANCIO ANTE-IMPOSTE E CALCOLO TRIBUTI

Predisporre i dati per il calcolo del reddito imponibile ai fini delle imposte (IRES, IRAP), calcolare e registrare i tributi compensando eventuali acconti versati.

3 - PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

3.2 - PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Redigere il bilancio sociale secondo gli schemi indicati dal GBS (Guida al Bilancio Sociale) o dal GRI (Global Reporting Initiative) e dalla disciplina sulle imprese sociali.

3.1 - RACCOLTA E ANALISI DEI DATI NECESSARI

Raccogliere, elaborare e sintetizzare i dati necessari per la redazione del bilancio sociale.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-15

TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

4.1.1.4.0.0	Addetti alla gestione del personale

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

69.20.15	Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
69.20.30	Attività dei consulenti del lavoro

Figura e indirizzo/i di riferimento

TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA

Gestione del personale

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. Possiede competenze funzionali alla gestione delle pratiche amministrative e all'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi aziendali anche attraverso l'utilizzo di piattaforme web. In particolare cura le operazioni relative ai rapporti di lavoro e le retribuzioni del personale, gestendo la documentazione, gli aspetti amministrativi, contabili e fiscali e gli adempimenti periodici.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3. Sono considerate qualifiche preferenziali:

- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità

Oppure, diplomi di scuola secondaria di secondo grado. Sono considerati diplomi preferenziali:

- Titolo di Istituto tecnico - settore Economico
- Titolo di Istituto professionale - settore Servizi – indirizzo Servizi commerciali

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Sviluppato in modo:*
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Completo
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Completo
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4	Parziale
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Completo
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO		
Codice: **QPR-SGR-04**	Livello: **EQF-3**	Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.

Conoscenze	*Abilità*
• Metodi e tecniche di approntamento e avvio • Parametri di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tipologie delle principali attrezzature d'ufficio • Tecniche di monitoraggio dello stato di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Tecniche per la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Applicativi gestionali d'ufficio • Tecniche e modelli per l'automazione d'ufficio • Rapporto tra architettura IT e organizzazione aziendale • Principali funzionalità delle reti informatiche per l'ufficio • Modalità di gestione di periferiche comuni • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo • Nozioni di primo soccorso	• Individuare strumenti, attrezzature e macchinari da utilizzare a seconda del processo lavorativo richiesto • Adottare comportamenti per il corretto avvio ed utilizzo delle apparecchiature d'ufficio • Curare la manutenzione ordinaria delle attrezzature d'ufficio • Utilizzare prassi e metodi per la gestione delle anomalie di funzionamento degli strumenti d'ufficio • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio • Applicare metodi di soluzione di problemi hardware e software • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza

GESTIONE DI DATI E REPORT

Codice: **QPR-SGR-05** Livello: **EQF-4** Versione 1 del 15/01/2020

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.

Conoscenze	*Abilità*
• Elementi di organizzazione aziendale • Normativa su privacy e sicurezza dei dati • Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi cartacei ed elettronici • Funzionalità dei principali sotware applicativi d'ufficio • Tecniche di sviluppo dei sistemi aziendali di gestione documentale • Tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborazioni statistiche • Servizi internet • Cittadinanza digitale, privacy digitale e identità digitale • Principi di strumenti e tecniche per la comunicazione digitale on line (social media, digital marketing) • Processi di digitalizzazione e valore dei dati • Piattaforme web e applicativi per la gestione di dati on line • Strumenti per la gestione di file telematici rivolti a soggetti pubblici (P.A.) e privati • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni • Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale • Organizzare la gestione di documenti su supporti digitali • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati • Utilizzare funzioni e comandi di applicativi per l'elaborazione e gestione della documentazione • Utilizzare funzioni avanzate di fogli di calcolo e programmi di videoscrittura • Applicare metodi per la produzione di documenti e prospetti utili per le attività di reporting • Utilizzare applicativi per la comunicazione ed invio di documenti a soggetti pubblici e privati • Utilizzare funzioni e comandi in rete per la gestione di operazioni di ricerca ed elaborazione di informazioni, documenti e dati • Operare secondo le norme di sicurezza • Definire e pianificare le fasi del proprio lavoro

DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

Codice: **QPR-SGQ-01** Livello: **EQF-4** Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione aziendale che individui obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo, analizzando i processi organizzativi, le aree di rischio e opportunità.

Conoscenze	*Abilità*
• Organizzazione aziendale • Processi produttivi • Organi e funzioni aziendali • Modalità di descrizione e rappresentazione grafica • Tipologie organizzative • Tecniche di raccolta dati • Classificazione e valutazione dei rischi aziendali • Caratteristiche dei sistemi di gestione integrati • UNI EN ISO 9000: i sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e vocabolario • UNI EN ISO 9004: gestire un'organizzazione per un successo duratur • UNI EN ISO 19011: linee guida per gli Audit • Strumenti e tecniche di misurazione • Classificazione degli indicatori • Pianificazione delle attività • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Analizzare un'organizzazione individuando ruoli, funzioni e mansioni • Rappresentare il sistema di relazioni tra i processi e tra azienda e ambiente di riferimento • Definire le possibili aree di criticità e le opportunità di miglioramento • Definire gli strumenti e gli indicatori più opportuni per il raggiungimento degli obiettivi fissati • Definizione della modalità di realizzazione dei controlli (Audit interni) • Definire la documentazione necessaria alla registrazione delle attività (Moduli) • Definire istruzioni operative, procedure e linee guida utili a descrivere le fasi di realizzazione delle attività, i soggetti coinvolti e la documentazione richiesta • Individuare strumenti e modalità di controllo delle non conformità, dei reclami e della soddisfazione cliente/personale • Definire le modalità di gestione e chiusura delle anomalie riscontrate e delle azioni correttive individuate • Organizzare le informazioni in uno specifico documento di sintesi del sistema qualità adottato dall'organizzazione • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-01**	Livello: **EQF-3**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base delle normative vigenti sul lavoro, gestire la documentazione e le scadenze relative a un rapporto di lavoro, aggiornando e compilando il libro unico del lavoro e il registro infortuni.

Conoscenze	*Abilità*
• Procedure e adempimenti connessi con l'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro • Documentazione necessaria per la gestione del rapporto contrattuale del lavoratore (instaurazione, trasformazioni, cessazioni) • Caratteristiche e funzionamento dei libri obbligatori (libro unico del lavoro e registro infortuni) • Funzionamento degli enti appartenenti al sistema amministrativo del lavoro (INAIL, INPS e DPL) • Cenni sulla normativa sui contratti di lavoro • Cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia • Cenni sulla normativa sulla sicurezza e la privacy • Cenni sulla normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro • Caratteristiche e funzionamento dei programmi di rilevazione presenze • Tipologie di giustificativi delle assenze (rapporti interni, richieste dei lavoratori, certificati medici, verbali di infortunio • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti collegati all'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro • Gestire le procedure e la documentazione per l'instaurazione del contratto di lavoro e l'inserimento in azienda del lavoratore • Aggiornare il libro unico del lavoro ed il registro infortuni secondo le normative vigenti • Gestire le procedure e la documentazione in caso di infortuni del lavoratore • Gestire la documentazione relativa alle presenze mensili • Gestire le procedure e la documentazione per la trasformazione o la cessazione del contratto di lavoro • Gestire le comunicazioni con gli Enti competenti anche attraverso canali dedicati • Operare secondo le norme di sicurezza

GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE		
Codice: **QPR-GRU-02**	Livello: **EQF-4**	Versione 2 del 23/12/2019

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.

Conoscenze	*Abilità*
• Normativa generale sui contratti di lavoro • Normativa generale in materia previdenziale e fiscale • Normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro • Caratteristiche costitutive della retribuzione mensile • Composizione del costo del lavoro • Cedolini paga: voci e gestione • Caratteristiche e funzionamento dei modelli fiscali annuali e infrannuali • Caratteristiche e funzionamento dei modelli di versamento • Funzionamento dei software per l'elaborazione paghe • Cenni di tipologie di prestazioni di sostegno al reddito • Caratteristiche e funzionamento degli Enti coinvolti nelle procedure (Agenzia Entrate, Inps, Inail) • Gestione telematica dei rapporti di lavoro • Gestione del TFR e dei fondi pensione • Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo	• Predisporre uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti aziendali connessi alla gestione del personale a scadenza mensile, infrannuale ed annuale • Gestire le elaborazioni del cedolino paga e le procedure ad esso connesse • Gestire le elaborazioni aziendali mensili • Predisporre la documentazione necessaria e i modelli fiscali per versamenti ed adempimenti agli Enti competenti • Gestire gli invii telematici agli Enti competenti • Pianificare e predisporre prospetti riepilogativi sulle rilevazioni del personale armonizzandoli alle esigenze informative aziendali • Verificare i passaggi documentali interni all'azienda per garantire il corretto adempimento dei pagamenti e delle registrazioni contabili • Operare secondo le norme di sicurezza

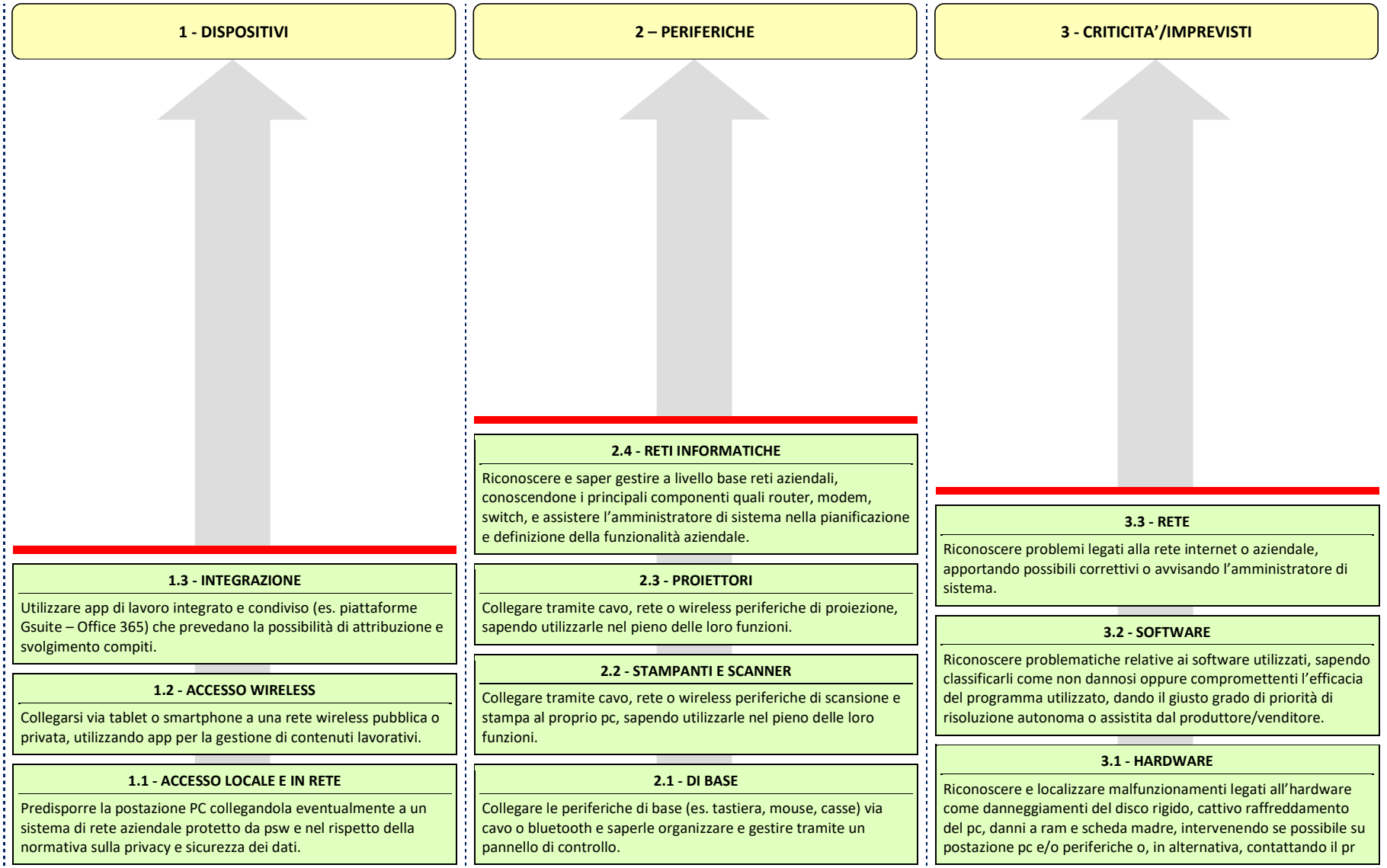
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE

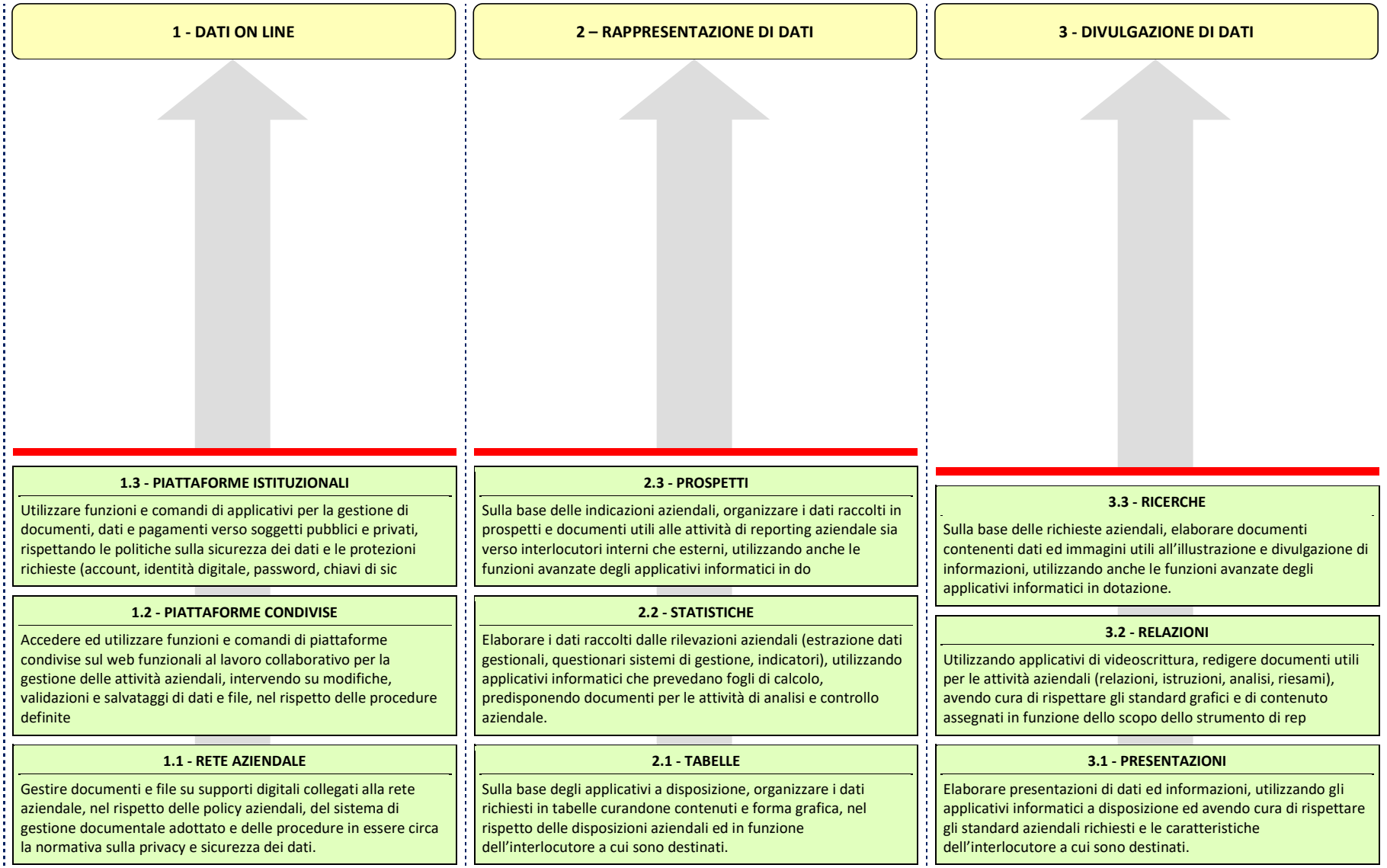
Codice	*Titolo del QPR*	*EQF*	*Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:*	*Note sulla SST correlata*
QPR-SGR-04	GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO	3	Completo	
QPR-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	4	Completo	
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4	Parziale	
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Completo	
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Completo	

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-04 GESTIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI D'UFFICIO EQF-3 Utilizzare i diversi strumenti hardware, software e mobile a disposizione, anche in maniera integrata, per svolgere compiti assegnati utilizzando reti aziendali e web, collegando le periferiche di sistema e correggendo eventuali problematiche di base.	Versione 1 15/01/2020 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-05	GESTIONE DI DATI E REPORT	EQF-4	Versione 1 15/01/2020
	Sulla base delle procedure aziendali previste, effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web e collaborare alla redazione di documenti a supporto dei processi di gestione e controllo aziendali.			Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	EQF-4	Versione 2 15/01/2020
	Collaborare alla pianificazione di un sistema di gestione aziendale che individui obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo, analizzando i processi organizzativi, le aree di rischio e opportunità.			Format_5D

1 - MAPPATURA

1.4 - CONTESTO

Definire il contesto economico, sociale, territoriale e di mercato in cui si colloca l'organizzazione attraverso analisi documentale e interviste strutturate per prendere in considerazione tutte le parti interessate.

1.3 - RISCHI

Individuare i rischi da monitorare nel sistema qualità a partire dall'analisi delle possibili aree di criticità e opportunità dell'organizzazione.

1.2 - PROCESSI

Rappresentare (flowchart) l'insieme dei processi aziendali e il relativo sistema di relazioni, attraverso analisi documentale e interviste alla direzione e a figure chiave e/o addetti dell'organizzazione.

1.1 - RUOLI E MANSIONI

Descrivere l'organizzazione aziendale a partire dall'analisi dell'organigramma e attraverso la realizzazione di specifiche interviste sul campo.

2 – RISULTATI ATTESI

2.2 - INDICATORI

Esaminare gli obiettivi di processo e aziendali per definire gli indicatori utili alla misurazione del raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di efficacia, efficienza, economicità.

2.1 - OBIETTIVI

A partire dalla mappatura realizzata, individuare per ogni processo aziendale gli obiettivi definendo gli strumenti da attivare e le modalità di raccolta (es. cartacea, database) per monitorare il raggiungimento del risultato, prevenire i rischi (risk based thinking) e cogliere le opportunità.

3 - STRUMENTI

3.4 - CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le informazioni documentate in grado di descrivere il sistema qualità nel suo complesso attraverso l'indicazione delle procedure adottate e della relazione tra i vari processi.

3.3 - PROCEDURA

Definire le informazioni documentate necessarie a descrivere la modalità di svolgimento di un determinato processo, indicando referenti, tempistiche e registrazioni da adottare.

3.2 - ISTRUZIONE OPERATIVA

Definire le informazioni documentate necessarie a descrivere le fasi di realizzazione di una specifica attività.

3.1 - MODULO

Definire le informazioni documentate necessarie a supportare il funzionamento dei processi dell'organizzazione tramite moduli e modelli.

4 - CONTROLLO

4.3 - SISTEMA INFORMATIVO

Definire un sistema di raccolta delle informazioni (es. fogli di calcolo, database) in grado di monitorare costantemente lo stato della qualità aziendale e favorire la raccolta e l'individuazione di criticità e/o opportunità.

4.2 - AUDIT

Individuare le modalità di verifica diretta della corretta applicazione del sistema qualità per la rilevazione di criticità (non conformità, reclami interni/esterni all'organizzazione) e opportunità di miglioramento.

4.1 - DOCUMENTALE

Individuare le modalità di controllo della corretta compilazione e tenuta della documentazione qualità per la rilevazione di non conformità rispetto al sistema adottato.

5 - AZIONI

5.3 - STANDARDIZZAZIONE

Definire le modalità di messa a regime e inserimento nel sistema qualità aziendale degli elementi di miglioramento individuati.

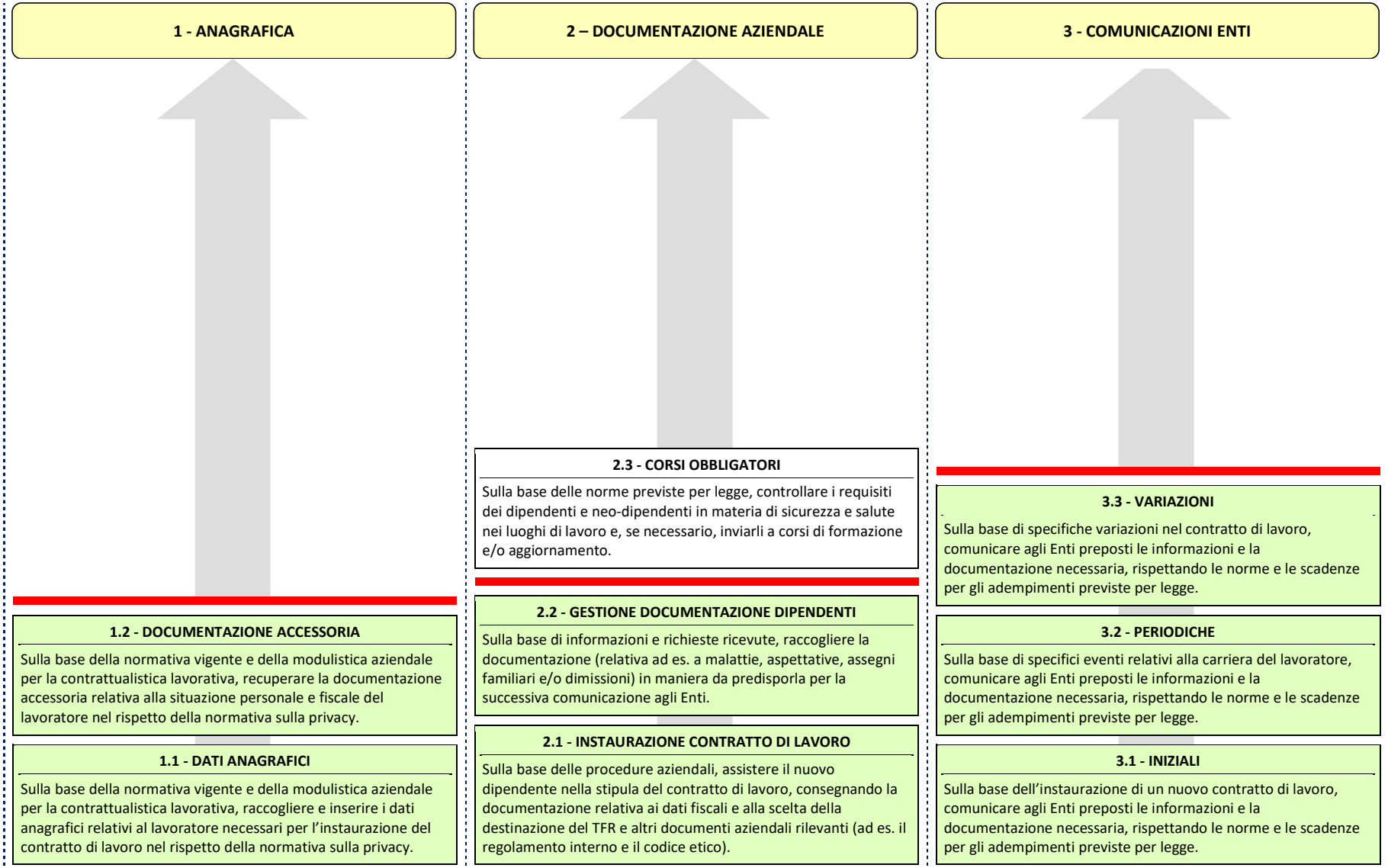
5.2 - AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A partire dallo stato della qualità, individuare le modalità per la definizione e gestione delle azioni correttive e di miglioramento da adottare.

5.1 - RELAZIONE QUALITÀ

Definire le modalità di descrizione delle informazioni raccolte per illustrare lo stato di applicazione del sistema qualità allo specifico contesto aziendale.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-01 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE EQF-3 Sulla base delle normative vigenti sul lavoro, gestire la documentazione e le scadenze relative a un rapporto di lavoro, aggiornando e compilando il libro unico del lavoro e il registro infortuni.	Versione 2 27/04/2016 Format_3D



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-02 GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE EQF-4	Versione 4 27/04/2016
	Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.	Format_3D

1 - MENSILE

1.4 - CONTRIBUTI E RITENUTE

Sulla base del prospetto di contabilità, elaborare il modello F24 al fine di versare contributi e ritenute agli Enti preposti, rispettando le scadenze previste per legge.

1.3 - PROSPETTO CONTABILITÀ

Sulla base del cedolino elaborato, predisporre un prospetto contabile di base, controllando che i dati del prospetto corrispondano all'elaborazione dei cedolini dei singoli dipendenti.

1.2 - CEDOLINO PAGA

Sulla base del calendario presenze e dei dati fiscali e contributivi dei singoli dipendenti, elaborare il cedolino paga mensile, tenendo conto delle normative vigenti e delle scadenze previste per legge.

1.1 - PRESENZE MENSILI

Dopo aver acquisito i dati delle presenze giornaliere, elaborare un prospetto mensile del personale tramite software dedicato, tenendo conto della documentazione giustificativa (certificati, permessi e dichiarazioni).

2 – INFRANNUALE

2.2 - PROSPETTI CONTABILI TRIMESTRALI

Sulla base dei prospetti elaborati mensilmente, elaborare un prospetto con cadenza trimestrale (ad es. ratei ferie e permessi) al fine di evidenziare i costi progressivi aziendali.

2.1 - MENSILITÀ AGGIUNTIVE

Sulla base delle caratteristiche dei dipendenti a seconda dei diversi contratti di lavoro, elaborare i cedolini delle mensilità aggiuntive (gratifica natalizia e quattordicesima), tenendo conto delle normative vigenti e della contrattualistica collettiva e delle scadenze previste per legge.

3 - ANNUALE

3.3 - DICHIARAZIONI FISCALI

Sulla base dei dati aziendali e dai modelli predefiniti dagli Enti preposti, elaborare tali modelli alla scadenze prevista per legge al fine di evidenziare le situazioni fiscali dei dipendenti (modello CU) o dell'azienda (770).

3.2 - AUTOLIQUIDAZIONE INAIL

Sulla base dei dati aziendali e dei dati forniti dall'Istituto preposto, calcolare l'autoliquidazione annuale, tenendo in considerazione la forza lavoro dell'anno precedente e di quello a venire, nel rispetto della normativa di legge e dell'oscillazione del tasso di rischio.

3.1 - MODELLI DICHIARATIVI

Sulla base dei dati aziendali relativi al personale, alle scadenze prefissate predisporre un modello di dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi relativi a determinate categorie professionali (ad es. disabili, somministrati, lavori usuranti).