



**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)

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 alle vendite.....	57
▪ Addetto alle relazioni commerciali	71
▪ Tecnico commerciale delle vendite.....	89
TRASPORTI E LOGISTICA.....	99
▪ Addetto alla logistica integrata e alla gestione dei processi di magazzino	100
▪ Magazziniere	113
SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI	120
▪ Tecnico delle assicurazioni	121
▪ Esperto delle attività di accertamento, valutazione e liquidazione del danno	127
SERVIZI TURISTICI	133
▪ Pizzaiolo.....	134
▪ Aiuto cuoco	138
▪ Cuoco.....	148
▪ Tecnico di cucina	159
▪ Addetto al servizio bar	172
▪ Cameriere di sala e bar.....	180
▪ Tecnico dei servizi di sala e bar	190
▪ Addetto alla promozione e accoglienza turistica	201
▪ Addetto ai servizi turistici.....	215
▪ Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere	228
▪ Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza.....	245
SERVIZI SOCIO-SANITARI	259
▪ Assistente di studio odontoiatrico	260

SERVIZI ALLA PERSONA	269
▪ Acconciatore	270
▪ Tecnico dell'acconciatura	280
▪ Estetista	294
▪ Tecnico dei trattamenti estetici	304
AREA COMUNE	321
▪ Addetto alla segreteria	322
▪ Addetto alla contabilità	334
▪ Tecnico dell'amministrazione economico-finanziaria	346
▪ Tecnico dell'amministrazione del personale	356
▪ Tecnico della produzione manifatturiera	364
▪ Tecnico commerciale-marketing	374
▪ Tecnico degli approvvigionamenti	384
▪ Tecnico della sicurezza e salute sul lavoro	390
▪ Tecnico della gestione del sistema qualità aziendale	396
▪ Esperto in organizzazione di eventi e congressi	403
▪ Esperto della sicurezza ambientale	412
▪ Esperto della gestione e sviluppo delle risorse umane	419
▪ Addetto ai servizi di pulizia e disinfestazione	426
▪ Tecnico dei servizi d'impresa	433

INTRODUZIONE

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante¹ 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. 13² 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 2015³ 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

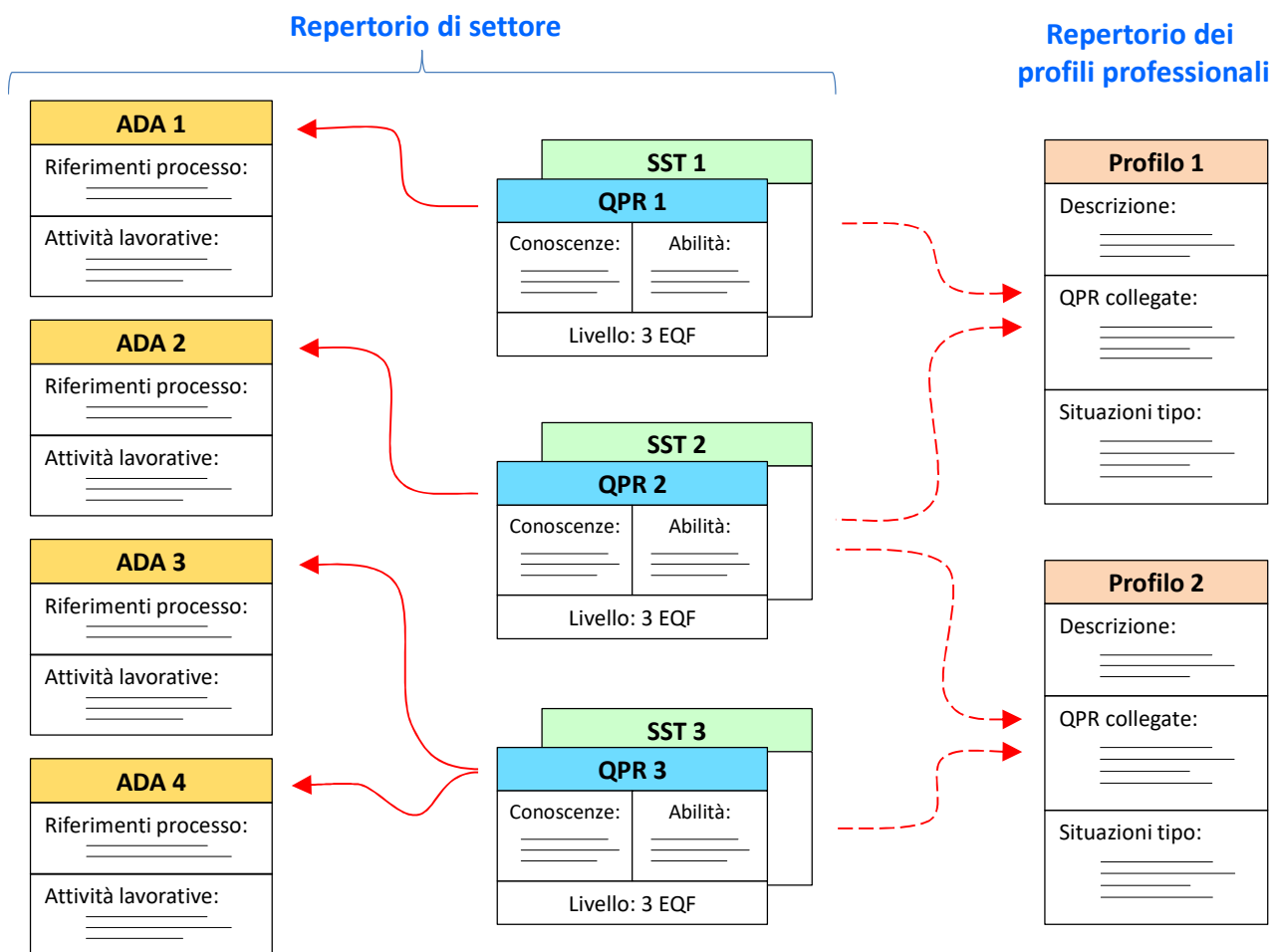
Nella **VOLUME 3** sono descritti i profili professionali relativi ai seguenti Settori Economico Professionali:

- 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.

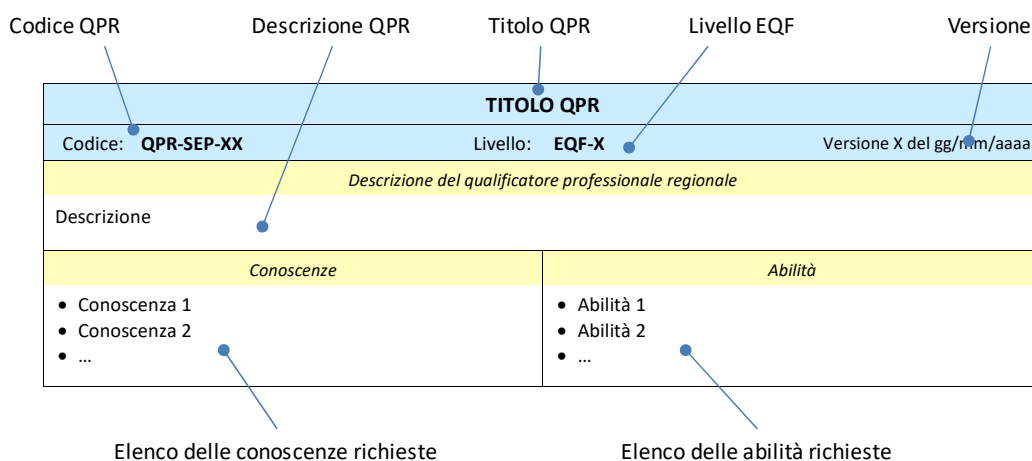
I singoli QPR sono conseguibili da un soggetto tramite la certificazione di competenze acquisite in un contesto di apprendimento formale o attraverso una procedura di certificazione a seguito di un processo di individuazione e validazione di competenze comunque acquisite.

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.

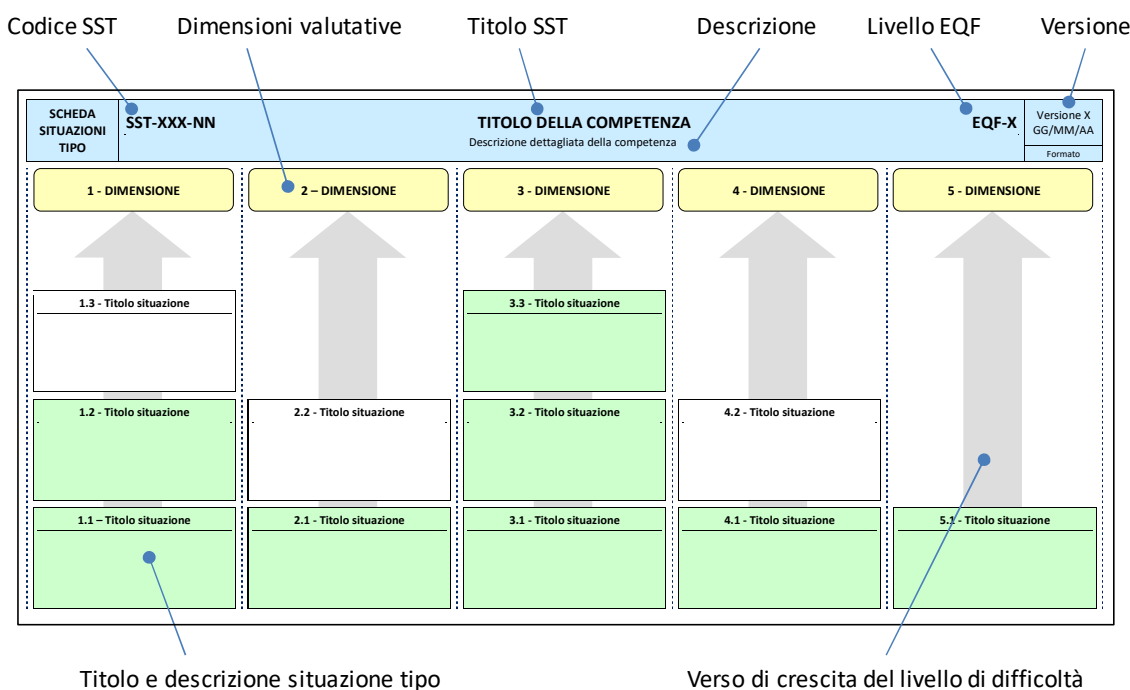


Schede delle situazioni tipo (SST)

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 competenza autonoma operativa. Nell'esempio sottostante, 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.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-XXX-NN		TITOLO COMPETENZA descrizione		EQF-X	Versione 1.1 28/01/16
1 - DIMENSIONE	2 - DIMENSIONE		3 - DIMENSIONE		4 - DIMENSIONE	
↑	↑		↑		↑	
1.3 - TITOLO SITUAZIONE ...	2.3 - TITOLO SITUAZIONE ...		3.3 - TITOLO SITUAZIONE ...		4.3 - TITOLO SITUAZIONE ...	
1.2 - TITOLO SITUAZIONE ...	2.2 - TITOLO SITUAZIONE ...		3.2 - TITOLO SITUAZIONE ...		4.2 - TITOLO SITUAZIONE ...	
1.1 - TITOLO SITUAZIONE ...	2.1 - TITOLO SITUAZIONE ...		3.1 - TITOLO SITUAZIONE ...		4.1 - TITOLO SITUAZIONE ...	

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 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 di Acconciatore, Estetista e Tecnico meccatronico delle autorizzazioni, in quanto la loro durata è stabilita 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 400 ore e 1.200 ore (NB: l'unica eccezione è rappresentata dal profilo relativo al 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 ai 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

<i>Codice profilo</i>	<i>Titolo del profilo professionale regionale</i>	<i>Profilo IeFP</i>	<i>Livello EQF</i>	<i>Durata in ore</i>
AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA				
PROF-AGR-01	Operatore agroambientale	*	3	1.000
PROF-AGR-02	Operatore ambientale montano	*	3	1.000
PROF-AGR-03	Addetto alla realizzazione e manutenzione di aree verdi		3	600
PROF-AGR-04	Tecnico agricolo	*	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
PRODUZIONI ALIMENTARI				
PROF-ALI-01	Panificatore		3	500
PROF-ALI-02	Pasticciere		3	700

PROF-ALI-03	Gelatiere		3	500
PROF-ALI-04	Addetto lavorazioni panetteria, pasticceria e gelateria	*	3	1.100
PROF-ALI-05	Addetto alle lavorazioni in filiere agroalimentari	*	3	1.000
PROF-ALI-06	Addetto alle lavorazioni lattiero-casearie		3	500
PROF-ALI-07	Addetto alla trasformazione delle carni		3	500
PROF-ALI-08	Tecnico della trasformazione agroalimentare (prodotti artigianali da forno)	*	4	600
PROF-ALI-09	Tecnico di 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 trasformazione agroalimentare (prodotti a base di carne e prodotti ittici)	*	4	600
PROF-ALI-12	Tecnico della trasformazione agroalimentare (prodotti lattiero-caseari)	*	4	600
PROF-ALI-13	Tecnico della trasformazione agroalimentare (prodotti a base di 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

TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA

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

VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE

PROF-MOS-01	Maestro mosaicista		5	3.600
--------------------	--------------------	--	---	-------

STAMPA ED EDITORIA

PROF-GRA-01	Addetto alla produzione grafica digitale	*	3	1.000
PROF-GRA-02	Addetto alla computer grafica	*	3	1.000
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

MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE MACCHINE, IMPIANTISTICA

PROF-MEC-01	Conduttore macchine utensili	*	3	1.100
PROF-MEC-02	Tecnico per la conduzione e manutenzione di impianti automatizzati	*	4	600
PROF-MEC-03	Saldatore		3	600
PROF-MEC-04	Saldocarpentiere	*	3	1.000

PROF-MEC-05	Montatore di sistemi meccanici	*	3	1.100
PROF-MEC-06	Montatore/manutentore di sistemi elettromeccanici	*	3	1.000
PROF-MEC-07	Meccanico attrezzista procedure CAD-CAM	*	3	1.000
PROF-MEC-08	Tecnico CAD (Computer Aided Design)		4	500
PROF-MEC-09	Tecnico CAM (Computer Aided Manufacturing)		4	600
PROF-MEC-10	Aiutante nelle lavorazioni di saldocarpenteria		2	600
PROF-AUT-01	Autocarroziere	*	3	1.100
PROF-AUT-02	Manutentore autovetture e motocicli	*	3	1.000
PROF-AUT-03	Tecnico riparatore dei veicoli a motore	*	4	700
PROF-AUT-04	Tecnico mecatronico delle autoriparazioni		4	600 ⁴
PROF-IMP-01	Installatore di impianti elettrici civili		3	700
PROF-IMP-02	Installatore di impianti elettrici civili ed industriali	*	3	1.100
PROF-IMP-03	Tecnico elettrico	*	4	600
PROF-IMP-04	Installatore di impianti di automazione industriale	*	3	1.100
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	1.000
PROF-IMP-07	Installatore apparecchiature elettroniche civili/industriali	*	3	1.000
PROF-IMP-08	Tecnico elettronico	*	4	600
PROF-IMP-09	Installatore impianti di climatizzazione	*	3	1.000
PROF-IMP-10	Tecnico di impianti termici	*	4	600
PROF-IMP-11	Addetto alla programmazione di stampanti 3D e sistemi Arduino	*	3	1.000

LEGNO E ARREDO

PROF-LEG-01	Addetto alle lavorazioni di falegnameria	*	3	1.000
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	1.000
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 nella filiera "Legno-Edilizia"	*	3	1.000
PROF-EDI-06	Addetto alle lavorazioni artistiche in edilizia	*	3	1.000
PROF-EDI-07	Tecnico edile	*	4	600
PROF-EDI-08	Tecnico CAD in ambito edile		4	500

⁴ Per soggetti in possesso della qualifica leFP "Autocarroziere" la durata è di 300 ore in base alla Delibera n. 1153 del 19/06/2015.

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 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 DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

PROF-SDC-01	Addetto alle vendite	*	3	800
PROF-SDC-02	Addetto alle relazioni commerciali	*	3	800
PROF-SDC-03	Tecnico commerciale delle vendite	*	4	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 TURISTICI

PROF-RIS-01	Pizzaiolo		3	500
PROF-RIS-02	Aiuto cuoco		3	600
PROF-RIS-03	Cuoco	*	3	1.100
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
PROF-RIC-01	Addetto alla promozione e accoglienza turistica	*	3	1.000
PROF-RIC-02	Addetto ai servizi turistici	*	3	1.000
PROF-RIC-03	Addetto all'accoglienza in strutture ricettive e centri benessere	*	3	1.000
PROF-RIC-04	Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza	*	4	600

SERVIZI SOCIO-SANITARI

PROF-EIS-01	Assistente di studio odontoiatrico	4	700
--------------------	------------------------------------	---	-----

SERVIZI ALLA PERSONA

PROF-BEN-01	Acconciatore	*	3	1.800
PROF-BEN-02	Tecnico dell'acconciatura	*	4	600
PROF-BEN-03	Estetista	*	3	1.800
PROF-BEN-04	Tecnico dei trattamenti estetici	*	4	600

AREA COMUNE

PROF-AC-01	Addetto alla segreteria	*	3	1.000
PROF-AC-02	Addetto alla contabilità	*	3	1.000
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 salute 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 dei servizi d'impresa	*	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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Codifica, esegue il debug e il test, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
Con la guida e il controllo di professionisti esperti, sviluppa documenta ed esegue il test di applicazioni.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Linguaggi di Programmazione • Mark-up Languages • Strumenti di test (anche Automatizzati) • Data Base Management System • SQL 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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).	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
Opera sistematicamente per identificare la compatibilità delle specifiche hardware e software. Documenta tutte le attività durante l'installazione, registra le deviazioni e propone le eventuali azioni di recupero.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
Determina i requisiti di stile/layout della documentazione tenendo in considerazione lo scopo e l'ambiente in cui viene applicata.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti per la produzione, elaborazione e distribuzione di documenti professionali • Strumenti per la creazione di presentazioni multimediali 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
Effettua, guidato e seguendo istruzioni dettagliate, la rimozione o l'installazione di componenti.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Testare la soluzione nell'ambiente di esercizio • Scalare un problema al livello appropriato di supporto • Contribuire alle attività di migrazione dati

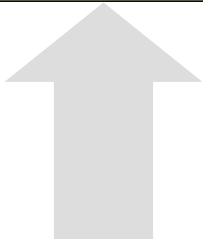



DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE




TECNICO DELLE RETI INFORMATICHE

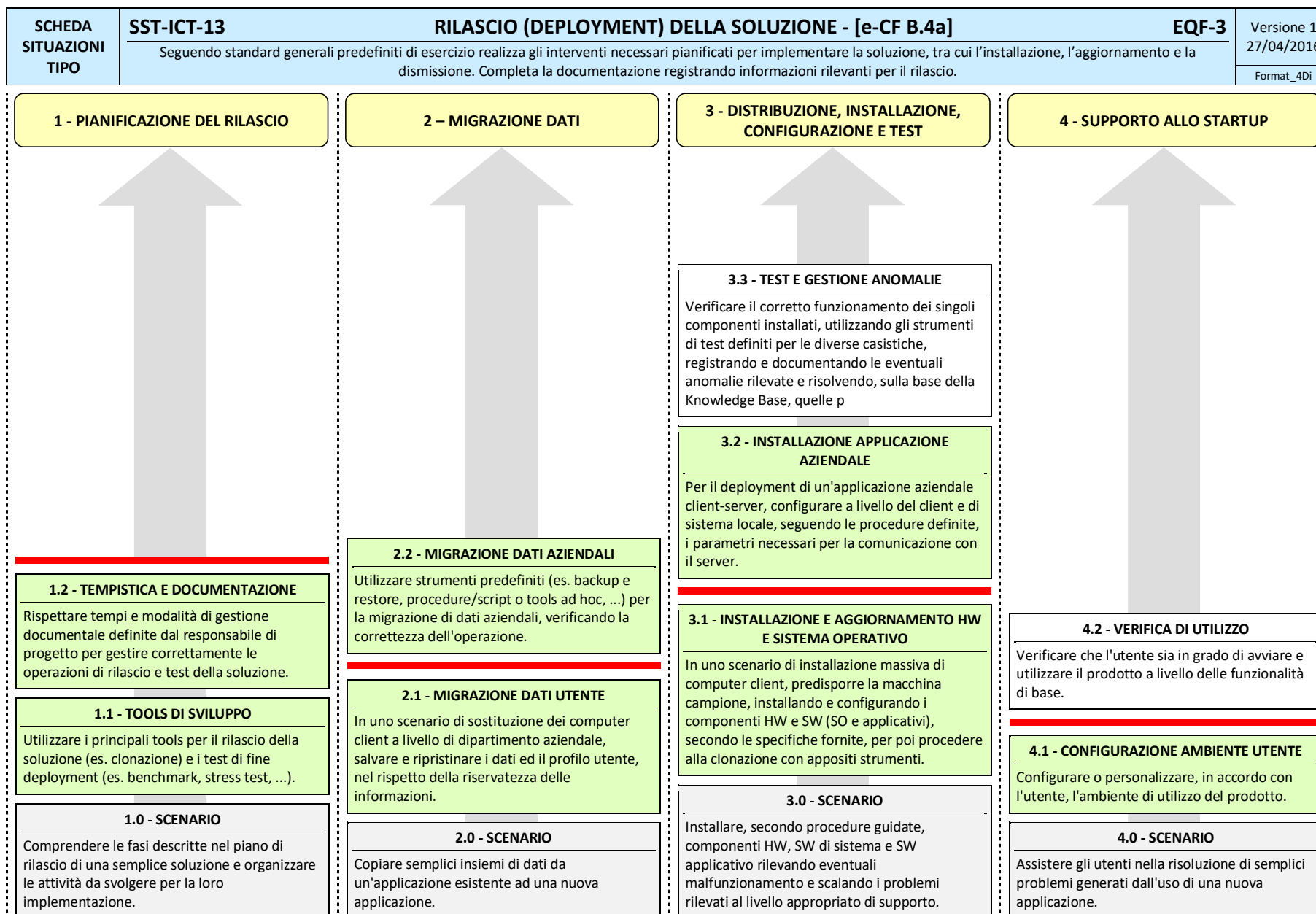
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-ICT-01	SVILUPPO APPLICAZIONI - [e-CF B.1a]	3	Parziale	
QPR-ICT-06	INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b]	4	Parziale	
QPR-ICT-09	PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b]	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 Format_4Di
Codifica, esegue il debug e il test, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.			
1 - SQL E NOSQL DATA MANAGEMENT	2 – BUSINESS LOGIC	3 - USER INTERFACE/USER EXPERIENCE (UI/UX)	4 - METODI E PROCESSI DI PRODUZIONE DEL SOFTWARE
			
<p style="text-align: center;">1.2 - MODIFICA DEI DATI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - MODIFICA FUNZIONALITÀ</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - INTERFACCIA MOBILE</p> <p>Creare l'interfaccia mobile per l'autenticazione ad un servizio online: login utente, pagina benvenuto, recupero password, seguendo un template predefinito.</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - VERSIONING</p> <p>Rispettare tempi e modalità definite dal responsabile di progetto e gestire correttamente il versioning del codice realizzato.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - RICERCA E NAVIGAZIONE</p> <p>Scrivere query che permettano, ad un utente che interagisce attraverso un'applicazione, di ricercare e visualizzare, in maniera intelligibile, 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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - SCRITTURA CODICE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - PAGINA POPUP</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - TOOLS DI SVILUPPO</p> <p>Utilizzare i tools di compilazione e di debugging per migliorare la produttività e la qualità del codice sviluppato.</p>
<p style="text-align: center;">1.0 - SCENARIO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.0 - SCENARIO</p> <p>Scrivere porzioni di codice secondo le indicazioni date, verificandone la correttezza e documentando adeguatamente il codice.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - MODIFICA FLUSSO PAGINE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - CONFIGURAZIONE AMBIENTE INDIVIDUALE</p> <p>Configurare l'editor e gli altri tools dell'ambiente di sviluppo (github, Team Foundation, ...) per utilizzarli efficacemente, in relazione al tipo di progetto da realizzare.</p>
		<p style="text-align: center;">3.0 - SCENARIO</p> <p>Realizzare l'interfaccia utente (desktop, web, mobile, ...) di singoli moduli/pagine secondo le indicazioni date.</p>	<p style="text-align: center;">4.0 - SCENARIO</p> <p>Gestire l'ambiente personale di sviluppo costruito in base alle specifiche definite nel progetto dell'applicazione (editor, compilatore, testing, refactoringtools, ...).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-06 INTEGRAZIONE COMPONENTI - [e-CF B.2b] 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).		EQF-4 Versione 1 26/04/2016 Format_4Di
1 - INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI SISTEMI (HW E SO)	2 – INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI APPLICAZIONI	3 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE RETI	4 - TEST DI INTEGRAZIONE E DOCUMENTAZIONE
			
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 performances attraverso l'analisi dei log.	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.	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.	4.3 - RISOLUZIONE ANOMALIE Registrare le anomalie rilevate, risolvendo, sulla base della Knowledge Base, anche quelle meno frequenti.
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.	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, ...).	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.	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.
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.	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.	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.	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.
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.	2.0 - 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.	3.0 - 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.	4.0 - 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 Format_3Di	
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.				
1 - ORGANIZZAZIONE, PUBBLICAZIONE E REVISIONE			2 – DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO	3 - DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO
				
1.5 - REVISIONE Revisionare la documentazione per aggiornarne i contenuti e la rappresentazione grafica e/o per adeguarla alla tecnologia dei media utilizzati.			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	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
1.4 - PUBBLICAZIONE Pubblicare la documentazione sui principali media già individuati (carta, web, video, ecc.).			2.3 - KNOWLEDGE BASE Realizzare la Knowledge base, destinata al Team di progetto, e gestire l'inserimento dei dati / informazioni.	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.
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.			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.).	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.).
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.			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.).	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.).
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.			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.	3.0 - SCENARIO Realizzare l'insieme di documenti utili alla comprensione delle caratteristiche e funzionalità di un dato prodotto o servizio.
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.				



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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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).</p>	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
<p>Opera sistematicamente per identificare la compatibilità delle specifiche hardware e software. Documenta tutte le attività durante l'installazione, registra le deviazioni e propone le eventuali azioni di recupero.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
<p>Determina i requisiti di stile/layout della documentazione tenendo in considerazione lo scopo e l'ambiente in cui viene applicata.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti per la produzione, elaborazione e distribuzione di documenti professionali • Strumenti per la creazione di presentazioni multimediali 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

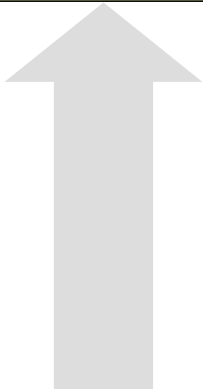

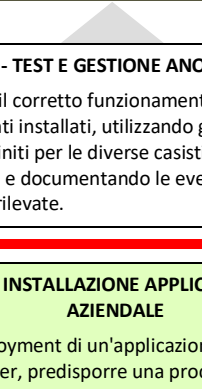
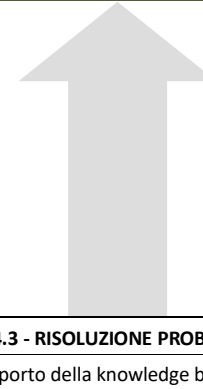
TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DI SISTEMI ICT

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 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).		Versione 1 26/04/2016 Format_4Di
<p style="text-align: center;">1 - INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI SISTEMI (HW E SO)</p>  <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">1.3 - AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA</p> <p>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 performances attraverso l'analisi dei log.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1.2 - INTEGRITÀ DEI DATI</p> <p>Effettuare la sostituzione/upgrade dei dispositivi di storage aziendali, garantendo l'integrità dei dati e minimizzando i tempi di fermo macchina.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1.1 - GARANTIRE LE PERFORMANCES</p> <p>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.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1.0 - SCENARIO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2 - INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI APPLICAZIONI</p>  <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">2.3 - OPERAZIONI AUTOMATIZZATE</p> <p>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.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2.2 - SERVIZI LATO SERVER</p> <p>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, ...).</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2.1 - AGGIORNAMENTO APPLICATIVI</p> <p>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.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2.0 - SCENARIO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE RETI</p>  <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">3.3 - PERFORMANCE DI RETE</p> <p>Effettuare un'analisi di base del traffico e delle performances di rete, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">3.2 - RETI WIRELESS</p> <p>Integrare la connettività wireless all'interno di una rete aziendale, garantendo la necessaria copertura e la conformità ai relativi criteri di sicurezza.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">3.1 - INTERCONNESSIONE GEOGRAFICA</p> <p>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.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">3.0 - SCENARIO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4 - TEST DI INTEGRAZIONE E DOCUMENTAZIONE</p>  <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">4.3 - RISOLUZIONE ANOMALIE</p> <p>Registrare le anomalie rilevate, risolvendo, sulla base della Knowledge Base, anche quelle meno frequenti.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">4.2 - TEST FUNZIONAMENTO E PERFORMANCES</p> <p>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.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">4.1 - DOCUMENTAZIONE</p> <p>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.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">4.0 - SCENARIO</p> <p>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.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-09 PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b] EQF-4		Versione 1 26/04/2016 Format_3Di	
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.				
1 - ORGANIZZAZIONE, PUBBLICAZIONE E REVISIONE			2 – DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO	3 - DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO
				
1.5 - REVISIONE Revisionare la documentazione per aggiornarne i contenuti e la rappresentazione grafica e/o per adeguarla alla tecnologia dei media utilizzati.			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	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
1.4 - PUBBLICAZIONE Pubblicare la documentazione sui principali media già individuati (carta, web, video, ecc.).			2.3 - KNOWLEDGE BASE Realizzare la Knowledge base, destinata al Team di progetto, e gestire l'inserimento dei dati / informazioni.	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.
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.			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.).	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.).
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.			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.).	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.).
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.			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.	3.0 - SCENARIO Realizzare l'insieme di documenti utili alla comprensione delle caratteristiche e funzionalità di un dato prodotto o servizio.
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.				

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	RILASCIO (DEPLOYMENT) DELLA SOLUZIONE - [e-CF B.4b]		EQF-4
	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.		Versione 1 27/04/2016 Format_4Di
1 - PIANIFICAZIONE DEL RILASCIO	2 – MIGRAZIONE DATI	3 - DISTRIBUZIONE, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E BETA TEST	4 - SUPPORTO ALLO STARTUP
			
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.	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.	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.	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.
1.2 - ORGANIZZAZIONE Organizzare il proprio lavoro secondo gli obiettivi e le tempistiche definite dal Responsabile di progetto. Utilizzare strumenti di Team collaboration.	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.	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.	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.
1.1 - DOCUMENTAZIONE Registrare, secondo le modalità concordate all'interno del Team, le attività svolte nelle singole fasi di lavoro.	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.	3.2 - AGGIORNAMENTO SO In uno scenario di aggiornamento massivo dei driver e del SO su computer client già in uso, schedare su server una procedura per l'installazione automatica, secondo le specifiche fornite.	4.1 - VERIFICA DI UTILIZZO Verificare che l'utente sia in grado di utilizzare correttamente le funzionalità standard del prodotto a lui necessarie.
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.	2.0 - 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.	3.1 - 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.	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.
		3.0 - SCENARIO Installare e configurare componenti HW, SW di sistema e SW applicativo rilevando eventuali malfunzionamenti e risolvendo le casistiche note.	

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

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
Sistematicamente sviluppa e collauda applicativi di bassa complessità.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto, secondo le specifiche fornite.	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
Opera sistematicamente per rendere funzionanti le componenti installate. Documenta tutte le attività durante l'installazione.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Complessità del contesto, autonomia e comportamento</i>	
Determina i requisiti di stile/layout della documentazione tenendo in considerazione lo scopo e l'ambiente in cui viene applicata.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti per la produzione, elaborazione e distribuzione di documenti professionali • Strumenti per la creazione di presentazioni multimediali 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 Format_4Di
	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.		
1 - SQL E NOSQL DATA MANAGEMENT	2 – BUSINESS LOGIC	3 - USER INTERFACE/USER EXPERIENCE (UI/UX)	4 - METODI E PROCESSI DI PRODUZIONE DEL SOFTWARE
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.	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).	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.	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, ...).
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.	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.	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.	4.3 - TESTING Eseguire test di funzionalità e di interoperabilità dei moduli sviluppati risolvendo le eventuali anomalie in accordo con le metodologie condivise.
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.	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.	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.	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.
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.	2.0 - 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 Relational Mapping; EJB – Entity Java Beans) e con attenzione alla sicurezza.	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.	4.1 - 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
Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto, secondo le specifiche fornite.			
Versione 1 26/04/2016 Format_4Di			
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1 - INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI SISTEMI (HW E SO)</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1.4 - PERSONALIZZAZIONE SO Creare utenti locali, configurare il desktop, impostare l'avvio automatico di applicazioni e schedulare processi (backup, ecc.). </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2 – INSTALLAZIONE E INTEGRAZIONE DI APPLICAZIONI</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">3 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE RETI</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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, ...). </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">4 - TEST DI INTEGRAZIONE E DOCUMENTAZIONE</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 4.3 - RISOLUZIONE ANOMALIE Registrare le anomalie rilevate, risolvendo, sulla base della Knowledge Base, quelle più frequenti e conosciute. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ICT-09 PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE - [e-CF B.5b] EQF-4		Versione 1 26/04/2016 Format_3Di	
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.				
1 - ORGANIZZAZIONE, PUBBLICAZIONE E REVISIONE			2 – DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO	3 - DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO
				
1.5 - REVISIONE Revisionare la documentazione per aggiornarne i contenuti e la rappresentazione grafica e/o per adeguarla alla tecnologia dei media utilizzati.			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	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
1.4 - PUBBLICAZIONE Pubblicare la documentazione sui principali media già individuati (carta, web, video, ecc.).			2.3 - KNOWLEDGE BASE Realizzare la Knowledge base, destinata al Team di progetto, e gestire l'inserimento dei dati / informazioni.	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.
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.			2.2 - DOCUMENTAZIONE TECNICA	3.2 - DOCUMENTAZIONE D'UTILIZZO
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.			Produrre la documentazione di progetto (manuale cartaceo, FAQ, ecc.), destinata al Team di progetto, utilizzando i principali software applicativi (Office Automation, Grafica, multimedialità, ecc.).	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.).
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.			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.).	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.).
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.			2.0 - 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.	3.0 - 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 espositivi 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 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.	EQF-4 Versione 1 17/03/2016 Format_4D	
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1 - ASSISTENZA IN BACK OFFICE </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1.4 - GESTIONE RECLAMI Applicare le procedure per la gestione delle segnalazioni e dei reclami, secondo i principi del Customer Care. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1.3 - ASSISTENZA ON LINE Utilizzare un software gestionale/ applicativo on line dedicato alle prenotazioni e vendita di biglietti on line. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 1.1 - SERVIZIO INFORMAZIONI Fornire informazioni sull'accesso ai servizi museali e loro fruizione, utilizzando il telefono, il fax o l'e-mail. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2 – ACCOGLIENZA NEGLI SPAZI MUSEALI </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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). </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.4 - ASSISTENZA MULTILINGUE Assistere i visitatori, accompagnandoli alla fruizione dei servizi museali, utilizzando anche la lingua straniera. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.3 - MATERIALI E AUSILI Gestire le richieste dei visitatori, fornendo i materiali informativi e di supporto (es. audioguide multilingua). </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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). </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 3 - APPRONTAMENTO SPAZI D'ACCOGLIENZA </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 3.4 - AZIONI DI MIGLIORAMENTO Controllare le strutture, adottando soluzioni per migliorare la fruizione degli spazi d'accoglienza, in base alle direttive impartite. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 3.2 - DISPLAY Preparare l'esposizione dei materiali informativi e promozionali, organizzando lo spazio museale in funzione della tipologia museale e dell'utenza. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 3.1 - LAY-OUT Predisporre le strutture e attrezzature espositive in uno spazio funzionale ed accogliente. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 4 - CUSTODIA E SORVEGLIANZA SPAZI ESPOSITIVI </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 4.4 - PROTOCOLLI INFORMATIZZATI Utilizzare protocolli e procedure informatizzate per sorvegliare gli ambienti e il patrimonio museale. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 4.3 - SORVEGLIANZA COLLEZIONE Controllare il patrimonio museale e lo stato della collezione, segnalando al conservatore eventuali cambiamenti ambientali o di conservazione delle opere. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 4.2 - EFFICIENZA DISPOSITIVI Eseguire il controllo su materiali, strumenti, dispositivi per assicurarne l'efficienza, segnalandone il malfunzionamento. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>

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

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

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

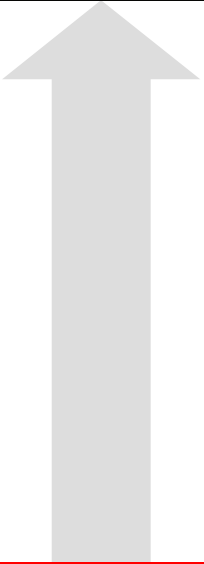
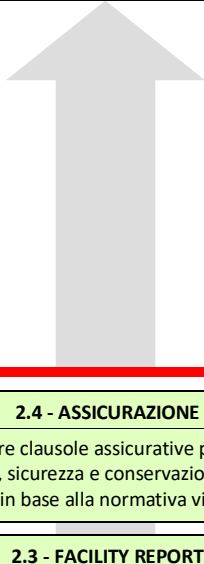
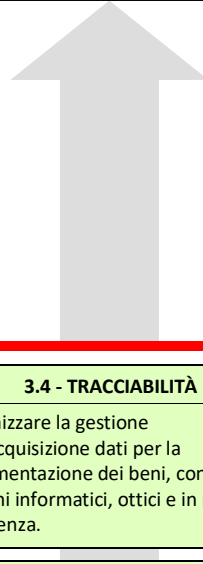
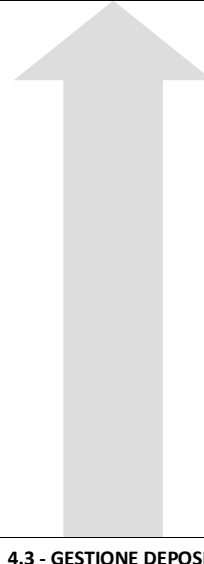
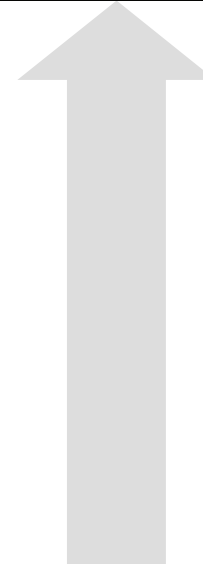
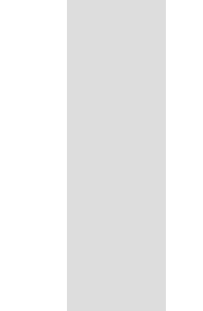
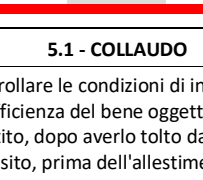
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E MOVIMENTAZIONE	
QPR-SBC-02	Livello: EQF-5
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della tipologia e delle caratteristiche del bene culturale da gestire e conservare, il soggetto è in grado di curare gli aspetti amministrativi e logistici del prestito, pianificando anche l'imballaggio, il trasporto e la messa a deposito del bene.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)**

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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
<p>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.</p>					
<p>Versione 1 18/03/2016 Format_5D</p>					
1 - INDIVIDUAZIONE CATALOGAZIONE	2 – PIANIFICAZIONE DEL PRESTITO	3 - IMBALLAGGIO E SPEDIZIONE	4 - IMMAGAZZINAMENTO E DEPOSITO	5 - VERIFICA CONDIZIONI DEL BENE	
					
1.3 - ICCD CON MULTIMEDIA Realizzare la scheda catalografica informatizzata ICCD, integrata con documentazione di corredo fotografica e multimediale.	2.4 - ASSICURAZIONE Definire clausole assicurative per la tutela, sicurezza e conservazione del bene, in base alla normativa vigente.	3.4 - TRACCIABILITÀ Organizzare la gestione dell'acquisizione dati per la movimentazione dei beni, con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.	4.3 - GESTIONE DEPOSITI Organizzare un piano di gestione delle collezioni, in caso di rischi o emergenze.		
1.2 - SCHEDA CATALOGRAFICA Redigere la scheda catalografica del bene, utilizzando anche strumenti informatizzati.	2.3 - FACILITY REPORT Redigere il documento con caratteristiche della sede espositiva, norme di sicurezza, procedure di trasporto e consegna, responsabilità.	3.3 - SCHEDA MOVIMENTAZIONE Utilizzare la scheda di movimentazione (interna ed esterna) per i singoli beni.	4.2 - MAPPATURA DEPOSITI Organizzare la mappatura codificata di depositi e collezioni, consultando l'archivio informatizzato senza dover manipolare le opere.	5.1 - COLLAUDO Controllare le condizioni di integrità ed efficienza del bene oggetto del prestito, dopo averlo tolto dal deposito, prima dell'allestimento.	
1.1 - STANDARD CATALOGRAFICI Individuare, in base alla tipologia del bene (mobile, immobile, immateriale), la normativa e gli strumenti per la catalogazione.	2.2 - VALUTAZIONE DEL RISCHIO Valutare la concessione del prestito, in base al suo grado di complessità (es. regionale, nazionale/ internazionale, mostre itineranti).	3.2 - SPEDIZIONE E TRASPORTO Selezionare il vettore in funzione della tipologia di opera da trasportare, rispettando le condizioni di salvaguardia e sicurezza del bene.	4.1 - IMMAGAZZINAMENTO Pianificare l'utilizzo degli spazi, infrastrutture e mezzi tecnici per lo stoccaggio provvisorio e il deposito dei beni per l'allestimento della mostra.		
	2.1 - CONDITION REPORT Rilevare le condizioni del bene oggetto di prestito, per valutare i rischi e le condizioni della sua movimentazione in altro ambiente espositivo.	3.1 - IMBALLAGGIO Definire, con il restauratore, modalità di consolidamento dei carichi e imballaggio in base al bene e supporto (pallet, fusti, gabbie ecc.) per la spedizione.			

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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



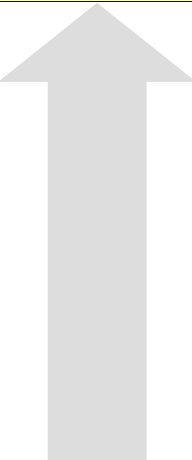

ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE E DOCUMENTARIE	
Codice: QPR-SBC-04	Livello: EQF-5
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della tipologia di collezione documentaria, il soggetto è in grado di organizzare l'inventariazione del patrimonio, la sua catalogazione e collocazione in biblioteca, gestendo anche il servizio di digitalizzazione dei documenti.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 degli 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

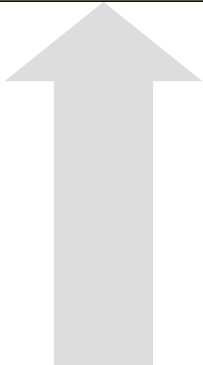
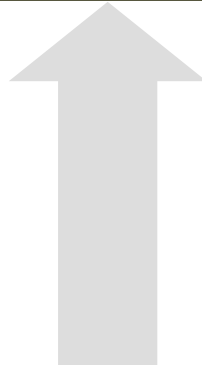

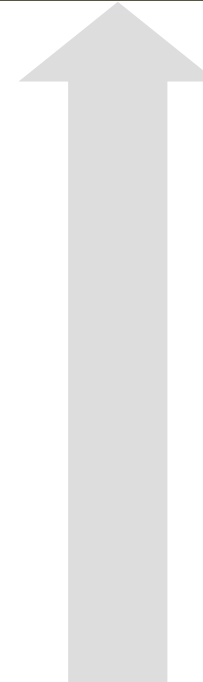
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 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.	EQF-5 Versione 1 17/03/2016 Format_4D_2x	
<p>1 - INFORMAZIONI GENERALI E ACCOGLIENZA</p>  <hr/> <p>1.3 - ORGANIZZAZIONE DELL'ACCESSO ALLE RISORSE INFORMATIVE</p> <p>Pianificare il tipo assistenza da fornire (consulenza diretta, digitale sincrona o asincrona, di orientamento e istruzione ad utente autonomo).</p> <p>1.2 - ASCOLTO E ANALISI DEI BISOGNI INFORMATIVI</p> <p>Individuare, dopo la fase di ascolto dell'utente del servizio, i bisogni informativi e di documentazione, in base alle caratteristiche e obiettivi della ricerca.</p> <p>1.1 - ACCOGLIENZA E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p>Gestire l'accesso del pubblico, illustrando le modalità di fruizione del servizio di consultazione e prestito, secondo quanto previsto dalla Carta Qualità Biblioteche.</p>	<p>2 – SERVIZIO DI REFERENCE E ISTRUZIONE UTENTI</p>  <hr/> <p>2.4 - SERVIZI DI REFERENCE ON LINE</p> <p>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).</p> <p>2.3 - RECUPERO E TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENTE</p> <p>Effettuare il recupero delle informazioni da trasferire per comunicare all'utente l'esito della ricerca, attivandone una nuova in caso di risposta non soddisfacente.</p> <p>2.2 - CONSULENZA E RICERCA SULLE RISORSE DELLA BIBLIOTECA</p> <p>Effettuare la ricerca sulle risorse della biblioteca, attraverso la consultazione di cataloghi cartacei o digitali, anche con tecniche di indicizzazione (es. CDD, CDU).</p> <p>2.1 - CONSULENZA E SELEZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE</p> <p>Eseguire la selezione delle risorse disponibili/ necessarie per effettuare la ricerca, eventualmente formando l'utente ad operare in autonomia.</p>	<p>3 - MOVIMENTAZIONE E PRESTITO</p>  <hr/> <p>3.3 - PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY</p> <p>Applicare procedure per richiedere e consegnare documenti non posseduti dalla biblioteca a utenti in sede o remoti, ovvero trasferire i propri ad altre biblioteche.</p> <hr/> <p>3.2 - PROTOCOLLI DI MOVIMENTAZIONE E ACCESSO AL PRESTITO</p> <p>Eseguire le procedure e i protocolli per l'acquisizione, movimentazione delle risorse informative e documentarie e la gestione del prestito agli utenti.</p> <hr/> <p>3.1 - CONTROLLO DELLE RISORSE INFORMATIVE-DOCUMENTARIE</p> <p>Consultare i cataloghi cartacei e informatizzati (OPAC) per verificare la presenza delle risorse informative e documentarie oggetto del prestito.</p>	<p>4 - SERVIZI CORRELATI</p>  <hr/> <p>4.3 - CREAZIONE STRUMENTI INFORMATIVI E DI RICERCA</p> <p>Realizzare database analitici per l'effettuazione e memorizzazione di ricerche tematiche o comunque complesse.</p> <hr/> <p>4.2 - SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLA COLLEZIONE DI REFERENCE</p> <p>Eseguire l'adeguamento del processo catalografico agli strumenti informatici a disposizione, nonché agli standard e alle norme nazionali e internazionali.</p> <hr/> <p>4.1 - STRUMENTI PER L'USO DELLA BIBLIOTECA</p> <p>Realizzare strumenti didattici e materiali per promuovere la conoscenza dei servizi bibliotecari e il loro utilizzo (es. guida all'uso della biblioteca, video-tutorial).</p>

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-SBC-04 ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE INFORMATIVE E DOCUMENTARIE</p> <p>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.</p>		<p>EQF-5 Versione 1 17/03/2016 Format_4D</p>
<p>1 - ASSEGNAZIONE E REGISTRAZIONE</p> 	<p>2 - CATALOGAZIONE</p> 	<p>3 - COLLOCAZIONE IN BIBLIOTECA</p> 	<p>4 - BIBLIOTECA VIRTUALE</p> 
<p>1.4 - INCREMENTO DELLE RACCOLTE</p> <p>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).</p>	<p>2.4 - MANUTENZIONE CATALOGHI</p> <p>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).</p>	<p>3.4 - CONTROLLO TOPOGRAFICO</p> <p>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.</p>	
<p>1.3 - CONTRASSEGNO E TIMBRATURA</p> <p>Effettuare l'assegnazione del contrassegno e timbratura sul documento acquisito, a indicare la proprietà del volume.</p>	<p>2.3 - INFORMATIZZAZIONE CATALOGHI</p> <p>Realizzare e gestire database e cataloghi informatizzati, per mappare le collezioni e facilitare la ricerca dei documenti, seguendo il protocollo SBN/MARC.</p>	<p>3.3 - COLLOCAZIONE</p> <p>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).</p>	<p>4.2 - NUOVA COLLEZIONE DIGITALE</p> <p>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.</p>
<p>1.2 - ASSEGNAZIONE AL PATRIMONIO</p> <p>Effettuare l'assegnazione del numero inventariale del registro cronologico di entrata al documento acquisito, registrando anche il valore economico-patrimoniale.</p>	<p>2.2 - INDICIZZAZIONE DELLE RISORSE</p> <p>Effettuare l'indicizzazione semantica delle risorse, per facilitarne la ricerca e l'accesso, attraverso procedure di soggettazione e classificazione.</p>	<p>3.2 - SEGNAURA E ORDINAMENTO</p> <p>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.</p>	<p>4.1 - RIPRODUZIONE DELLE RISORSE</p> <p>Realizzare la riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia, scannerizzazione, hardcopy) per gli utenti della biblioteca nel rispetto della normativa vigente.</p>
<p>1.1 - ACQUISIZIONE DELLA RISORSA</p> <p>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.</p>	<p>2.1 - CATALOGAZIONE</p> <p>Catalogare le risorse, secondo gli standard (ISBD-RICA/REICAT), registrando i dati principali nella scheda bibliografica.</p>	<p>3.1 - TRATTAMENTO FISICO</p> <p>Individuare spazi fisici adeguati per la collocazione del patrimonio, nel rispetto della corretta conservazione dei documenti sui differenti supporti e della normativa tecnica vigente.</p>	

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SERVIZI DI DISTRIBUZIONE COMMERCIALE

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SDC-01 ADDETTO 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

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO 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	Completo
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	3	Completo
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	3	Parziale
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONI DEGLI ACQUISTI		
Codice: QPR-SDC-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, 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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l'ordine • Verificare l'iter dell'ordine • Monitorare la rotazione delle scorte • Predisporre gli ordini • Gestire la 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 	

GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: QPR-SDC-02	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della sua tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche (densità/peso, deperibilità, ingombro, packaging, modalità di conservazione, obsolescenza, valore, ecc.).		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni sui dispositivi per la movimentazione dei carichi • Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non • Classificazione ed etichettatura delle merci • Tipologie e caratteristiche degli imballi • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire modalità di controllo conformità della merce in arrivo • Eseguire modalità di registrazione entrata/uscita merci • Effettuare le movimentazioni della merce • Disporre la merce negli appositi spazi adibiti allo stoccaggio • Applicare le procedure HACCP per la conservazione della merce alimentare • Realizzare inventari delle merci in magazzino • Applicare tecniche di picking per il recupero delle merci in magazzino • Realizzare confezioni ed imballaggi adatti alla merce 	

PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI		
Codice: QPR-SDC-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base dei dati di vendita e della rotazione delle scorte, pianificare strategie promozionali aziendali, tenendo conto delle principali variabili in gioco (stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento ecc.) e della normativa vigente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing mix • Principi di marketing operativo • Principi di comunicazione aziendale • Tecniche promozionali • Elementi di analisi del mercato • Elementi di psicologia della decisione • Normative sulle vendite promozionali • Elementi di Customer Relationship Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorare le tendenze di consumo • Definire gli obiettivi delle promozioni • Elaborare il budget delle promozioni • Individuare strumenti di comunicazione • Gestire campagne promozionali • Attuare un piano di comunicazione aziendale • Realizzare e diffondere messaggi promozionali • Supervisionare il processo di promozione 	

ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: QPR-SDC-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni di psicologia di vendita e della comunicazione • Cenni di visual merchandising • Tipologie di layout espositivi • Criteri e tecniche di esposizione di prodotti • Tecniche di prezzatura dei prodotti • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Prelevare la merce dal magazzino • Esporre cartellini dei prezzi e materiale pubblicitario • Predisporre le attrezzature espositive e scenografiche negli spazi interni • Dislocare le diverse referenze sul lineare di vendita • 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 in promozione 	

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA	
Codice: QPR-SDC-05	Livello: EQF-3 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Classificazioni di prodotti e servizi in vendita • 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 • Vendita tramite messaggi di testo o via web • Tipologie di e-commerce • Normativa sulle vendite a distanza • Cenni di normativa fiscale e valutaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per la vendita telefonica • Gestire e monitorare l'iter di consegna dell'ordine • 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

ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO	
Codice: QPR-SDC-06	Livello: EQF-3 Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base del tipo di distribuzione commerciale in cui si è inseriti (distribuzione al dettaglio o all'ingrosso), gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di vendita e fidelizzazione • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di psicologia della decisione • Cenni di analisi della segmentazione della clientela • Protocolli aziendali di vendita • Tipologie di preventivi • Cenni su normative delle compravendite 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di primo approccio con il cliente • Gestire una trattativa di vendita • Proporre prodotti e servizi • Eseguire le operazioni necessarie all'adattamento del prodotto alle esigenze del cliente • Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita • Formulare offerte e/o preventivi • Stipulare un contratto di compravendita • Proporre acquisti supplementari e complementari • Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI		
Codice: QPR-SDC-07	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Cenni di problem solving • Normative sul diritto di recesso • Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rilevare il grado di soddisfazione del cliente • Gestire le pratiche di reclamo • Mantenere il rapporto con il cliente e seguire l'iter del caso 	

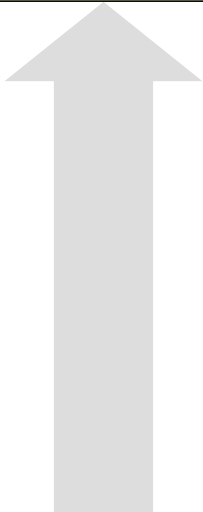

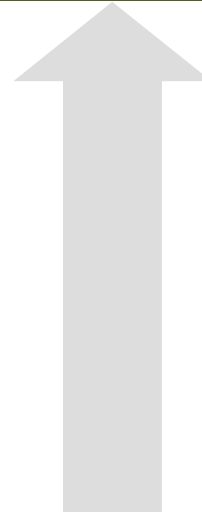
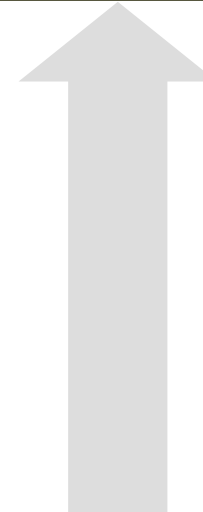
GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO		
Codice: QPR-SDC-08	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base del registratore di cassa e/o software e della documentazione a disposizione, gestire le operazioni di incasso, tenendo conto dei diversi tipi e forme di pagamento accettati e delle funzioni del registratore e/o software utilizzato.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Tipologie dei vari sistemi di pagamento • Tipologie di finanziamenti • Elementi di normativa sul credito al consumo • Elementi di comunicazione efficace 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 chiusura 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 	

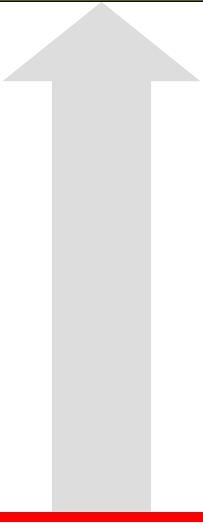
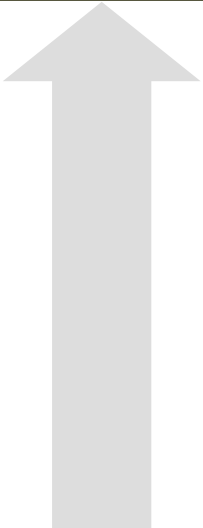
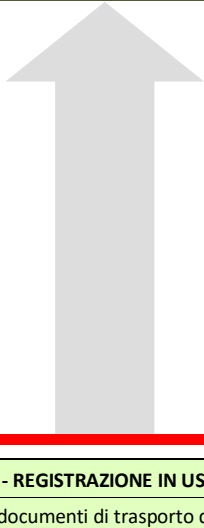
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

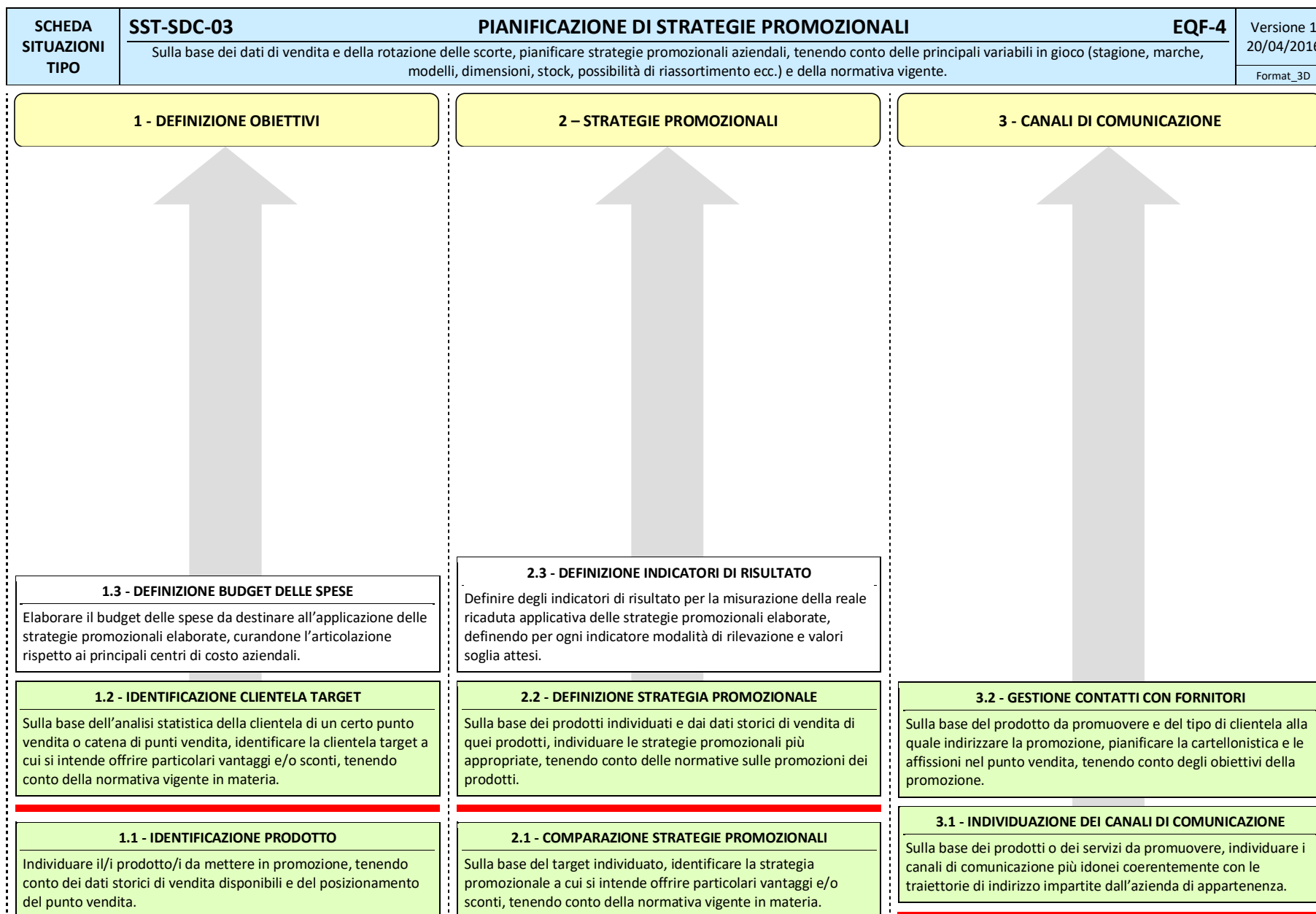
ADDETTO ALLE VENDITE

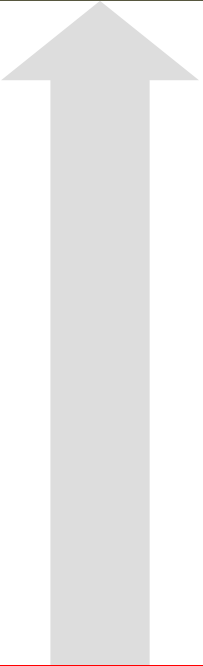
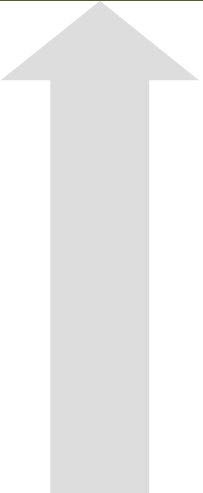
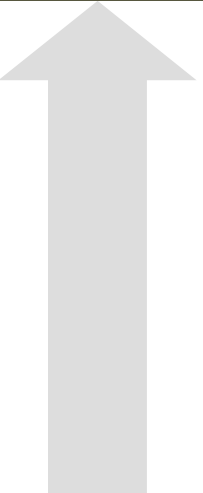
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Completo	
QPR-SDC-02	GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA	3	Completo	
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Parziale	
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	3	Completo	
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	3	Parziale	
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Parziale	


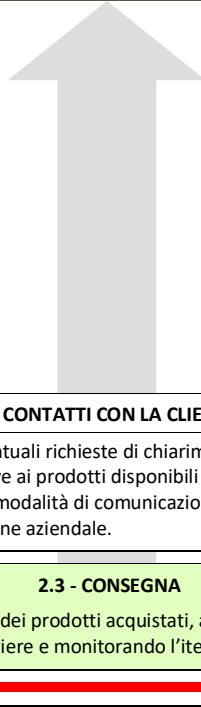
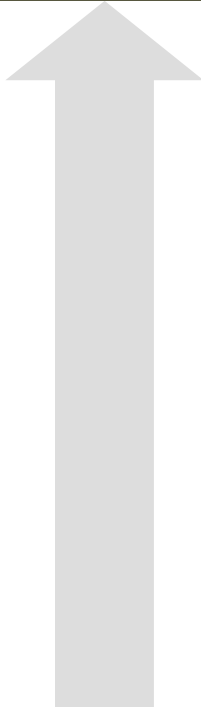
Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

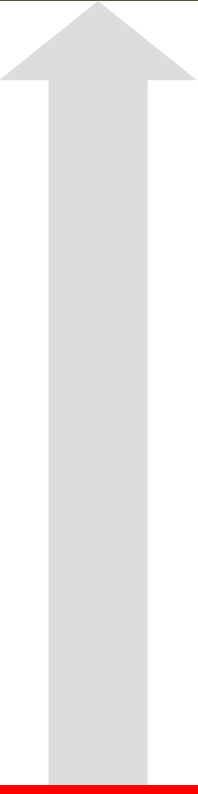
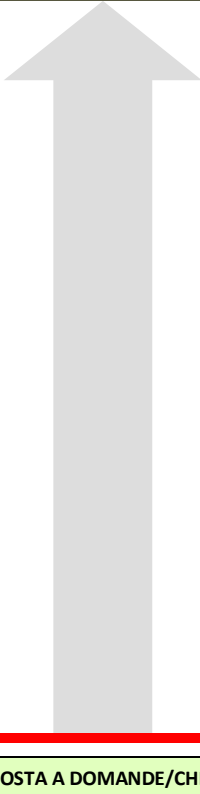
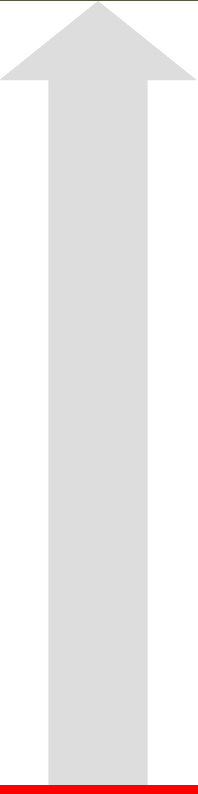
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-01 GESTIONI DEGLI ACQUISTI		EQF-3	Versione 3 15/07/2015
	Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell'evasione degli ordini.			Format_4D
1 - MONITORAGGIO DELLE GIACENZE	2 – ORDINATIVI STANDARD	3 - TRATTATIVA CON I FORNITORI	4 - RESI E NON CONFORMITÀ	
				
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.	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.	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.		
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.	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.	3.2 - NEGOZIAZIONE Gestire una negoziazione con il fornitore tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e nel rispetto delle normative sulla compravendita.	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.	
1.1 - CONTROLLO DELLE GIACENZE FISICHE Controllare e aggiornare i dati delle giacenze dei singoli prodotti presenti in magazzino, segnalando, se necessario, difformità.	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.	3.1 - 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.	4.1 - NON CONFORMITÀ' 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.	

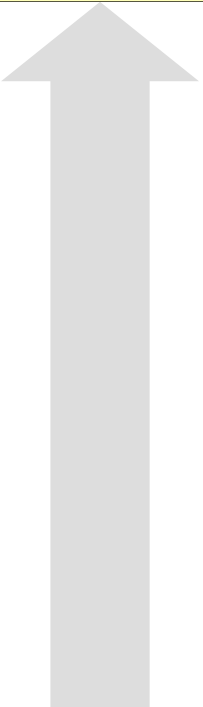
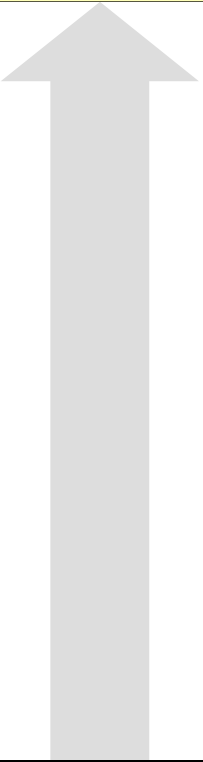
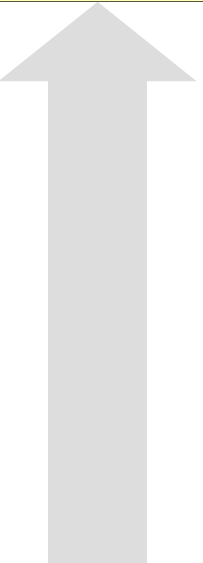
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-02 GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA		EQF-3	Versione 4 20/04/2016 Format_4D
Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della sua tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche (densità/peso, deperibilità, ingombro, packaging, modalità di conservazione, obsolescenza, valore, ecc.).				
1 - RICEVIMENTO DELLA MERCE		2 – CONSERVAZIONE DELLA MERCE		4 - PREPARAZIONE DELLA MERCE
				
<p>1.3 - MOVIMENTAZIONE</p> <p>Alla luce della tipologia e delle etichettature, movimentare la merce con mezzi e/o strumenti appositi, tenendo conto degli spazi di stoccaggio previsti per merci con specifiche caratteristiche.</p>		<p>2.2 - MERCE ALIMENTARE</p> <p>Gestire lo stoccaggio della merce alimentare e la sua conservazione, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature, delle tecniche di conservazione degli alimenti previsti dall'HACCP e delle esigenze aziendali.</p>		<p>4.3 - REGISTRAZIONE IN USCITA</p> <p>Emettere i documenti di trasporto da allegare alla merce in uscita e consegnarli al spedizioniere e/o trasportatore, segnalando le caratteristiche specifiche in caso di merci alimentari e/o che necessitano di particolari attenzioni.</p>
<p>1.2 - REGISTRAZIONE IN ENTRATA</p> <p>Eseguire il carico della merce a magazzino, registrando la documentazione allegata e smistandola agli uffici preposti.</p>		<p>2.1 - MERCE NON ALIMENTARE</p> <p>Gestire lo stoccaggio della merce non alimentare, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature e delle esigenze aziendali.</p>		<p>4.2 - IMBALLAGGIO E CONFEZIONAMENTO</p> <p>Sulla base, adottare le tecniche più appropriate di imballaggio e/o confezionamento, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature e della destinazione della spedizione.</p>
<p>1.1 - CONTROLLO IN ENTRATA</p> <p>Controllare la corrispondenza tra tipologia e quantità di merce indicate nella documentazione allegata e la merce effettivamente consegnata, comunicando alle funzioni aziendali preposte l'esito del controllo.</p>		<p>3.1 - INVENTARIO</p> <p>Eseguire le operazioni necessarie all'inventario della merce in magazzino, controllando la loro obsolescenza e/o scadenza.</p>		<p>4.1 - PICKING</p> <p>Adottare le tecniche più appropriate di picking per la spedizione della merce e/o trasporto negli spazi di vendita, tenendo conto delle caratteristiche specifiche e delle normative coinvolte.</p>

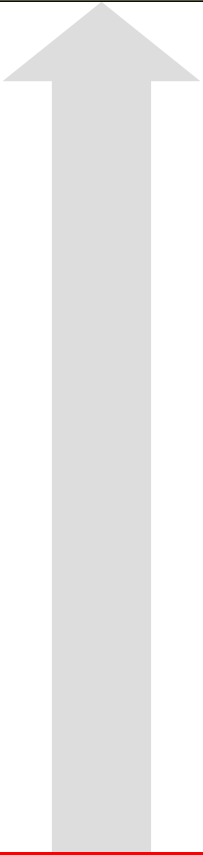
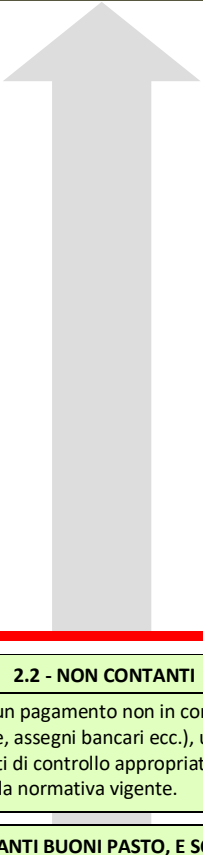
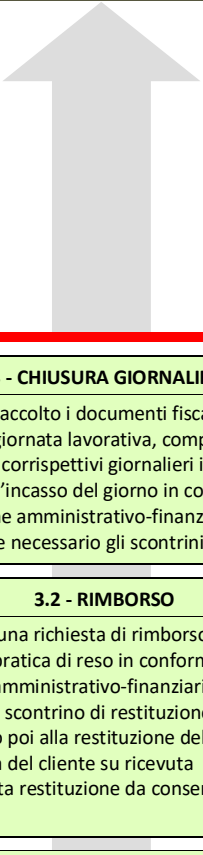
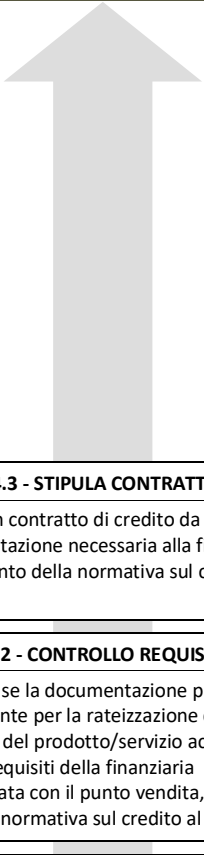


SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-04 ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA EQF-3		Versione 4 27/04/2016 Format_3D
Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.			
1 - LINEARE DI VENDITA	2 – SPAZI ESPOSITIVI	3 - VETRINE	
			
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.	
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.	
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	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 3 23/04/2015
	Format_3D		
1 - TELEMARKETING	2 – E-COMMERCE	3 - PAGAMENTI	
			
<p style="text-align: center;">1.2 - MONITORAGGIO DELL'ITER ORDINE</p> <p>Alla luce della richiesta del cliente, comunicare indicazioni relative all'iter di consegna (ad es., posizione attuale della spedizione, previsioni relative alla consegna, eventuali variazioni), intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti nel rispetto delle normative relative alla tutela dei consumatori.</p>	<p style="text-align: center;">2.4 - CONTATTI CON LA CLIENTELA</p> <p>Dare risposta a eventuali richieste di chiarimenti, precisazioni e/o contestazioni relative ai prodotti disponibili sul sito e/o venduti al cliente, utilizzando modalità di comunicazione appropriate nel rispetto dell'immagine aziendale.</p>		
<p style="text-align: center;">1.1 - APPROCCIO TELEFONICO</p> <p>In conformità alle indicazioni e agli scopi aziendali, proporre l'acquisto di prodotti e/o servizi utilizzando tecniche di comunicazione persuasiva nel rispetto della normativa vigente.</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - CONSEGNA</p> <p>Gestire la consegna dei prodotti acquistati, attribuendo la spedizione a un corriere e monitorando l'iter di consegna.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - ATTIVAZIONE VENDITA</p> <p>Alla luce di uno o più richieste di acquisto, attivare le procedure di vendita, controllando la disponibilità in magazzino ed emettendo il documento fiscale relativo alla vendita nel rispetto della normativa vigente.</p>	
	<p style="text-align: center;">2.1 - AGGIORNAMENTO PRODOTTI/SERVIZI</p> <p>In base ai dati di vendita e alla specificità dell'assortimento disponibile (ad es. stagionale, acquisti in stock ecc.), aggiornare i prodotti/servizi presenti sulla vetrina virtuale, posizionandoli secondo criteri di visibilità in condivisione con le indicazioni aziendali, e nel rispetto delle normative vigenti.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - A DISTANZA</p> <p>Gestire gli incassi di acquisti a distanza, verificando la compatibilità degli strumenti di pagamento con la disciplina fiscale e valutaria vigente.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-06 ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO		EQF-3 Versione 4 31/01/2017 Format_3D
Sulla base del tipo di distribuzione commerciale in cui si è inseriti (distribuzione al dettaglio o all'ingrosso), gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.			
1 - PRIMO CONTATTO			2 – PRESENTAZIONE/CONSULENZA
			
1.2 - RICERCA DEL PRODOTTO/SERVIZIO Supportare il cliente nella ricerca di prodotti e/o servizi all'interno del punto vendita, guidandolo tra gli spazi espositivi.			2.2 - RISPOSTA A DOMANDE/CHIARIMENTI Alla luce della richiesta di chiarimenti e/o domande sul prodotto presentato, offrire risposte chiare e complete, servendosi, se necessario, di ulteriori strumenti quali cataloghi, schede tecniche dei prodotti ecc.
1.1 - ACCOGLIENZA Accogliere la clientela tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e delle strategie aziendali in termini di fidelizzazione.			2.1 - PRESENTAZIONE Presentare le caratteristiche del/i prodotto/i, offrendo anche possibili alternative alla luce delle informazioni raccolte rispetto ai suoi interessi e/o bisogni.
			3 - PROPOSTA DI VENDITA
			3.3 - PREVENTIVO ARTICOLATO Elaborare uno o più preventivi che soddisfino le richieste del cliente, segnalando tutte le alternative rilevanti possibili (ad es., prodotti simili ma con marchio diverso o caratteristiche leggermente differenti ecc.).
			3.2 - PRESENTAZIONE DI SCONTI E/O PROMOZIONI Alla luce dei sconti e/o promozioni applicabili al prodotto in vendita, presentare tali sconti e/o promozioni, mettendo in luce i loro vantaggi e le normative a cui sono soggetti.
			3.1 - DESCRIZIONE DEI COSTI Specificare il costo del prodotto richiesto dal cliente, indicando costi possibili aggiuntivi, modalità di pagamento e quant'altro possa fare variare il prezzo di partenza.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-07 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI		EQF-3
	Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell'evazione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione.		Versione 2 22/04/2015 Format_3D
1 - ACCOGLIMENTO	2 - GESTIONE	3 - CHIUSURA	
			
1.2 - APERTURA PRATICA	2.2 - MONITORAGGIO DEL RECLAMO	3.3 - ATTIVAZIONE MIGLIE	
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.	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.	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 miglie dei prodotti o ai processi collegati alla gestione del reclamo).	
1.1 - AMMISSIBILITA' DEL RECLAMO	2.1 - ATTIVAZIONE DELLE PROCEDURE	3.2 - CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
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.	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.	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 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.		Versione 3 23/04/2015 Format_4D
1 - MISURAZIONE	2 – PAGAMENTI	3 - REGISTRATORE DI CASSA	4 - FINANZIAMENTI E RATEIZZAZIONI
			
1.1 - CONTEGGIO E PESATURA Controllare la quantità del prodotto acquistato attraverso tecniche di pesatura e conta, imputando il relativo costo sul conto progressivo, anche con l'ausilio del lettore di codice a barre.	2.1 - CONTANTI BUONI PASTO, E SCONTISTICA Ricevere un pagamento in contanti, anche con integrazione di buoni pasto e/o voucher, utilizzando tecniche di conta appropriate e dando, se necessario, il resto, considerando anche l'eventuale scontistica collegata a promozioni, carte fedeltà (ad es. carta famiglia) ecc.	3.1 - ANNULLAMENTO Alla luce di errori riscontrati nell'atto di emissione dello scontrino fiscale, annullare lo scontrino e procedere poi alla stampa al fine di rilasciare un nuovo scontrino con l'importo corretto, nel rispetto della disciplina amministrativo-fiscale in materia.	4.1 - PRESENTAZIONE Presentare requisiti e condizioni necessari per aver titolo a un finanziamento da parte della finanziaria convenzionata con il punto vendita, specificando il tasso annuo di interesse nominale e l'indice sintetico di costo.
	2.2 - NON CONTANTI Accogliere un pagamento non in contanti (carte elettroniche, assegni bancari ecc.), utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente.	3.3 - CHIUSURA GIORNALIERA Dopo aver raccolto i documenti fiscali emessi durante la giornata lavorativa, compilare il registro dei corrispettivi giornalieri in cui trascrivere l'incasso del giorno in conformità con le norme amministrativo-finanziarie, allegando se necessario gli scontrini annullati.	4.3 - STIPULA CONTRATTO Stipulare un contratto di credito da inviare con la documentazione necessaria alla finanziaria, tenendo conto della normativa sul credito al consumo.
		3.2 - RIMBORSO Alla luce di una richiesta di rimborso ricevibile, aprire una pratica di reso in conformità con la normativa amministrativo-finanziaria ed emettere lo scontrino di restituzione, procedendo poi alla restituzione del denaro previa firma del cliente su ricevuta dell'avvenuta restituzione da conservare nella pratica.	4.2 - CONTROLLO REQUISITI Controllare se la documentazione presentata dal richiedente per la rateizzazione del pagamento del prodotto/servizio acquistato soddisfa i requisiti della finanziaria convenzionata con il punto vendita, tenendo conto della normativa sul credito al consumo.

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-SDC-02
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI

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
5.1.2.4.0	Cassieri di esercizi commerciali
5.1.2.5.2	Venditori a distanza
5.1.3.3.0.2	Vetrinista
5.1.3.4.0	Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

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

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI opera nella funzione commerciale all'interno di qualsiasi tipo di azienda occupandosi della realizzazione di vendite dirette al cliente finale se sono presenti spazi commerciali aperti al pubblico, collaborando alle attività gestionali del punto vendita o della rete di vendita e incidendo nei processi di gestione degli stock, del confezionamento, della promozione e del marketing, attraverso competenze informatiche e gestione di software specifici, per una migliore costruzione di rapporti di fidelizzazione con il cliente.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Completo
QPR-SDC-02	GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA	3	Parziale
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	3	Completo
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	3	Parziale
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Completo
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONI DEGLI ACQUISTI		
Codice: QPR-SDC-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, 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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l'ordine • Verificare l'iter dell'ordine • Monitorare la rotazione delle scorte • Predisporre gli ordini • Gestire la 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 	

GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: QPR-SDC-02	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della sua tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche (densità/peso, deperibilità, ingombro, packaging, modalità di conservazione, obsolescenza, valore, ecc.).		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni sui dispositivi per la movimentazione dei carichi • Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non • Classificazione ed etichettatura delle merci • Tipologie e caratteristiche degli imballi • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire modalità di controllo conformità della merce in arrivo • Eseguire modalità di registrazione entrata/uscita merci • Effettuare le movimentazioni della merce • Disporre la merce negli appositi spazi adibiti allo stoccaggio • Applicare le procedure HACCP per la conservazione della merce alimentare • Realizzare inventari delle merci in magazzino • Applicare tecniche di picking per il recupero delle merci in magazzino • Realizzare confezioni ed imballaggi adatti alla merce 	

PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI		
Codice: QPR-SDC-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base dei dati di vendita e della rotazione delle scorte, pianificare strategie promozionali aziendali, tenendo conto delle principali variabili in gioco (stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento ecc.) e della normativa vigente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing mix • Principi di marketing operativo • Principi di comunicazione aziendale • Tecniche promozionali • Elementi di analisi del mercato • Elementi di psicologia della decisione • Normative sulle vendite promozionali • Elementi di Customer Relationship Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorare le tendenze di consumo • Definire gli obiettivi delle promozioni • Elaborare il budget delle promozioni • Individuare strumenti di comunicazione • Gestire campagne promozionali • Attuare un piano di comunicazione aziendale • Realizzare e diffondere messaggi promozionali • Supervisionare il processo di promozione 	

ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: QPR-SDC-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni di psicologia di vendita e della comunicazione • Cenni di visual merchandising • Tipologie di layout espositivi • Criteri e tecniche di esposizione di prodotti • Tecniche di prezzatura dei prodotti • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Prelevare la merce dal magazzino • Esporre cartellini dei prezzi e materiale pubblicitario • Predisporre le attrezzature espositive e scenografiche negli spazi interni • Dislocare le diverse referenze sul lineare di vendita • 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 in promozione 	

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA		
Codice: QPR-SDC-05	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Classificazioni di prodotti e servizi in vendita • 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 • Vendita tramite messaggi di testo o via web • Tipologie di e-commerce • Normativa sulle vendite a distanza • Cenni di normativa fiscale e valutaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di comunicazione persuasiva per la vendita telefonica • Gestire e monitorare l'iter di consegna dell'ordine • 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 	

ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO		
Codice: QPR-SDC-06	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base del tipo di distribuzione commerciale in cui si è inseriti (distribuzione al dettaglio o all'ingrosso), gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di vendita e fidelizzazione • Tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti • Cenni di psicologia della decisione • Cenni di analisi della segmentazione della clientela • Protocolli aziendali di vendita • Tipologie di preventivi • Cenni su normative delle compravendite 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di primo approccio con il cliente • Gestire una trattativa di vendita • Proporre prodotti e servizi • Eseguire le operazioni necessarie all'adattamento del prodotto alle esigenze del cliente • Fornire informazioni tecniche sui prodotti in vendita • Formulare offerte e/o preventivi • Stipulare un contratto di compravendita • Proporre acquisti supplementari e complementari • Gestire in maniera efficace obiezioni del cliente 	

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI		
Codice: QPR-SDC-07	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Cenni di problem solving • Normative sul diritto di recesso • Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rilevare il grado di soddisfazione del cliente • Gestire le pratiche di reclamo • Mantenere il rapporto con il cliente e seguire l'iter del caso 	

GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO		
Codice: QPR-SDC-08	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Tipologie dei vari sistemi di pagamento • Tipologie di finanziamenti • Elementi di normativa sul credito al consumo • Elementi di comunicazione efficace 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 chiusura 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 	

GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		
Codice: QPR-AMM-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 mastri contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuare i controlli di conformità • Emettere documenti contabili • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastri 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) 	

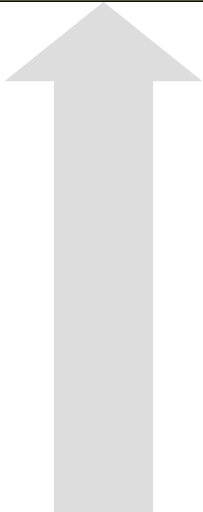

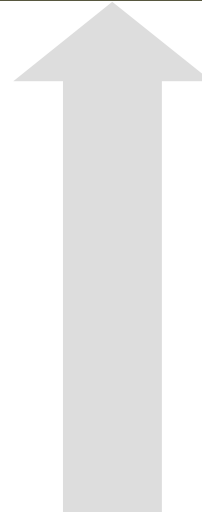
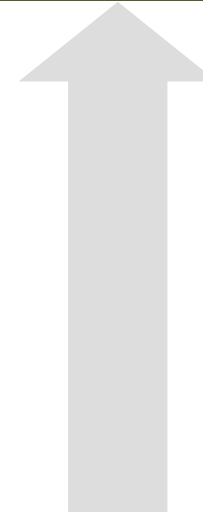
GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA		
Codice: QPR-SGR-02	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di protocollo • Tecniche di archiviazione e classificazione 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 • Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici • Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione • Protocollare e smistare la corrispondenza in entrata ed in uscita • Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico • Archiviare e-mail e loro file allegati • Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati 	

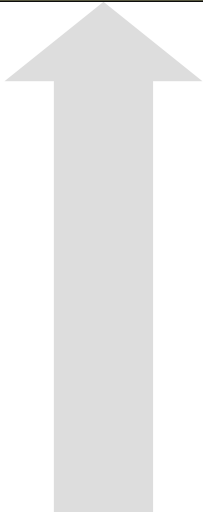

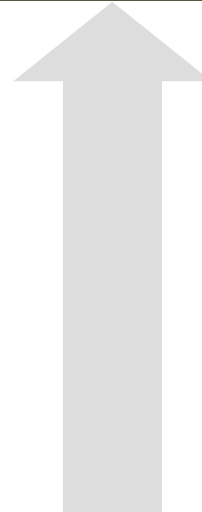
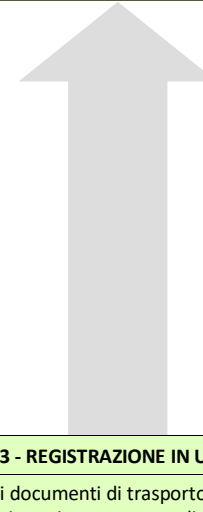
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

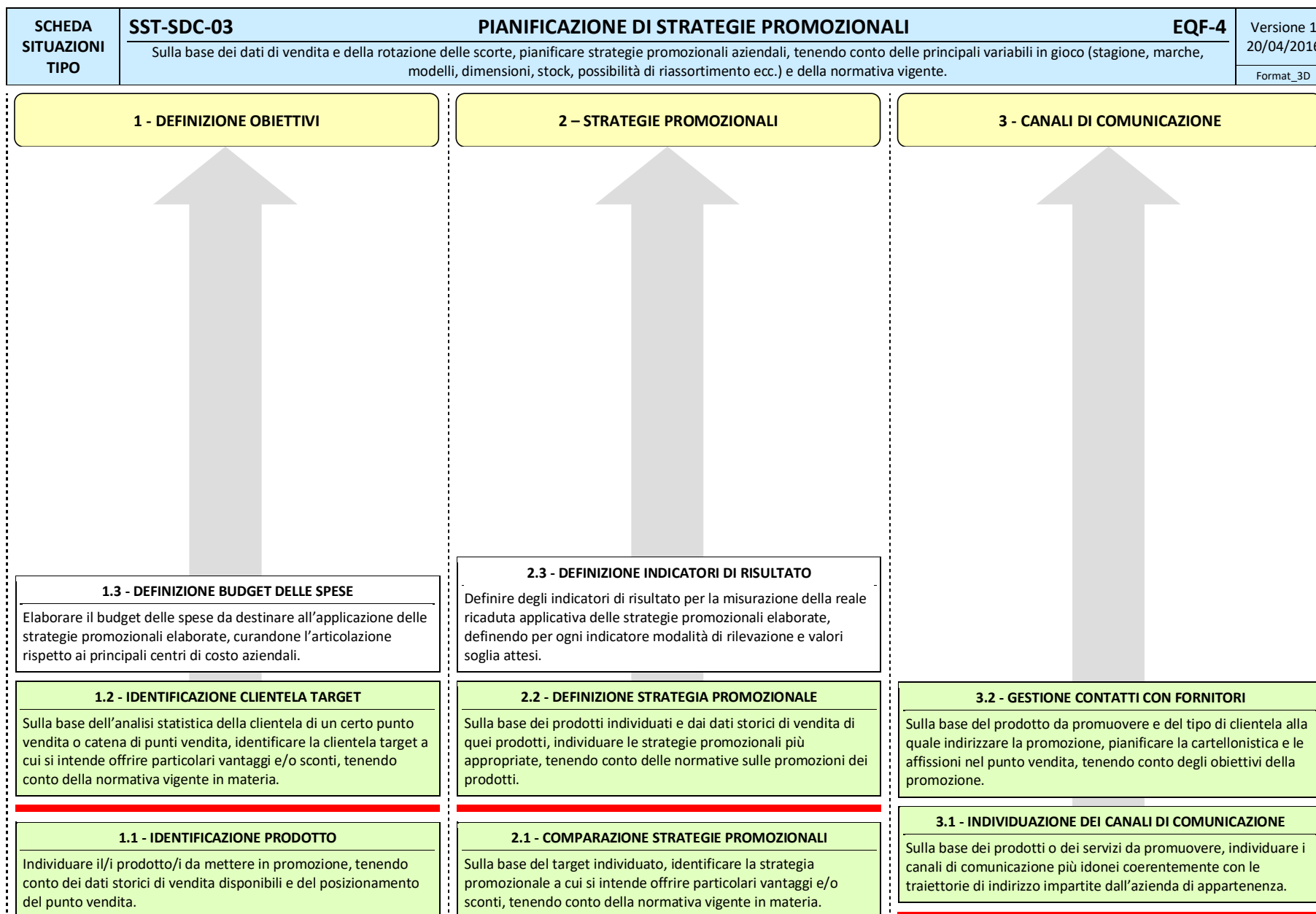
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI

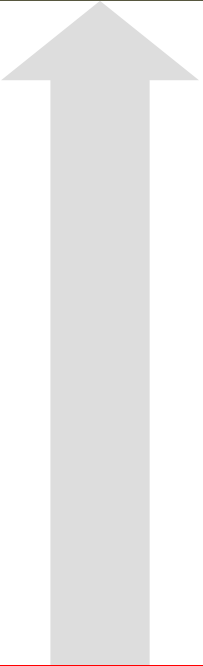
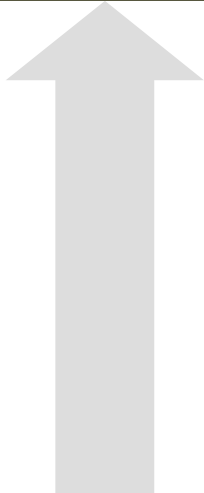
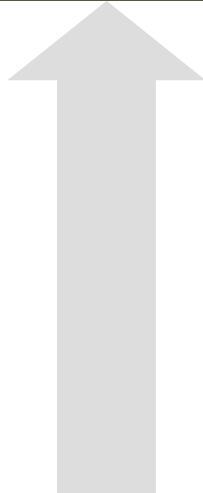
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Completo	
QPR-SDC-02	GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA	3	Parziale	
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Parziale	
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	3	Completo	
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	3	Parziale	
QPR-SDC-08	GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI INCASSO	3	Completo	
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Parziale	
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	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.

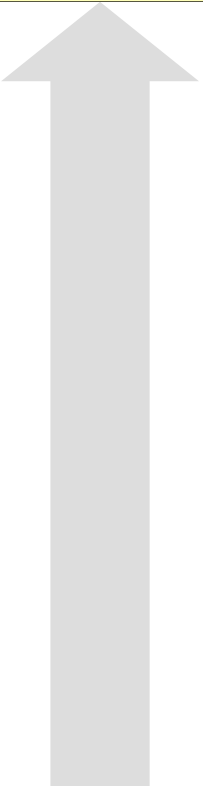
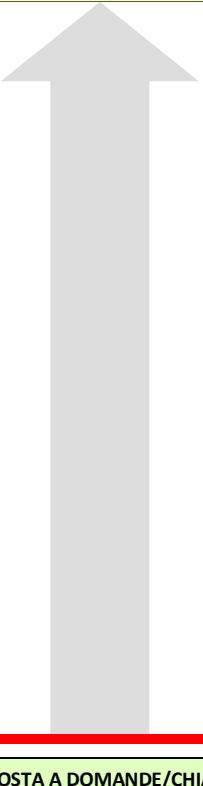
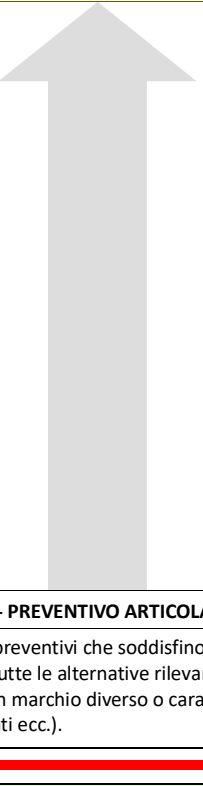
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-01 Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, gestire le diverse fasi dei processi di acquisto della merce, selezionando e controllando i fornitori e relazionandosi con le altre funzioni aziendali in vista dell'evasione degli ordini.		EQF-3 Versione 3 15/07/2015 Format_4D
1 - MONITORAGGIO DELLE GIACENZE	2 – ORDINATIVI STANDARD	3 - TRATTATIVA CON I FORNITORI	4 - RESI E NON CONFORMITÀ
			
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.	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.	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.	
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.	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.	3.2 - NEGOZIAZIONE Gestire una negoziazione con il fornitore tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e nel rispetto delle normative sulla compravendita.	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.
1.1 - CONTROLLO DELLE GIACENZE FISICHE Controllare e aggiornare i dati delle giacenze dei singoli prodotti presenti in magazzino, segnalando, se necessario, difformità.	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.	3.1 - 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.	4.1 - NON CONFORMITÀ' 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.

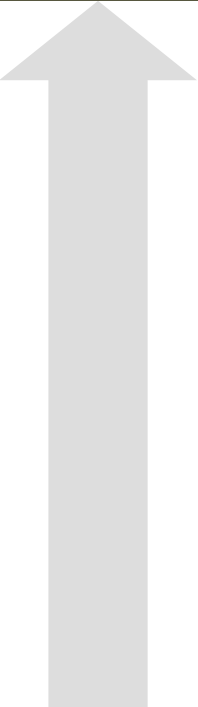
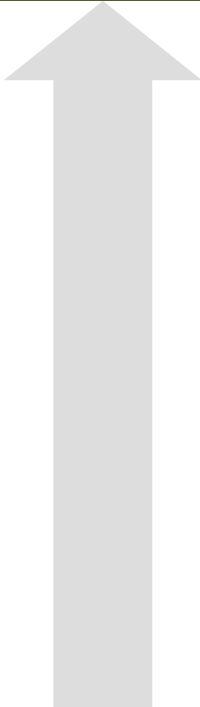
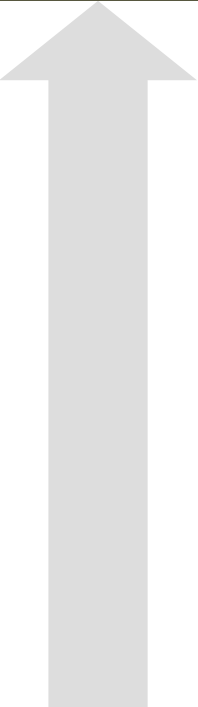
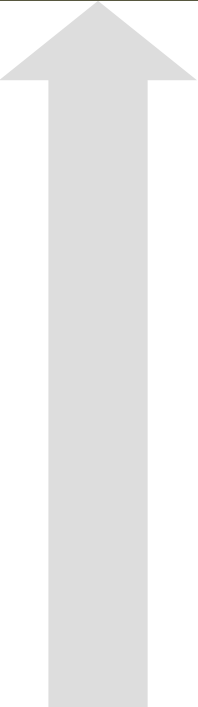
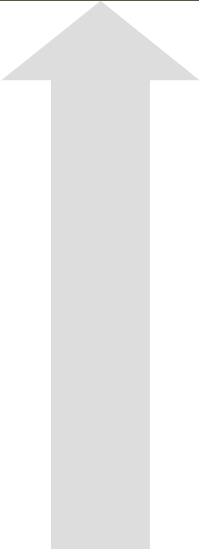
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-02 GESTIONE DELLA MERCE IN UN PUNTO VENDITA		EQF-3
	Sulla base delle procedure aziendali, eseguire le operazioni necessarie al ricevimento, conservazione e preparazione della merce, tenendo conto della sua tipologia (alimentare o non alimentare) e delle caratteristiche specifiche (densità/peso, deperibilità, ingombro, packaging, modalità di conservazione, obsolescenza, valore, ecc.).		Versione 4 20/04/2016 Format_4D
1 - RICEVIMENTO DELLA MERCE	2 – CONSERVAZIONE DELLA MERCE	3 - CONTROLLO DELLA MERCE	4 - PREPARAZIONE DELLA MERCE
			
<p style="text-align: center;">1.3 - MOVIMENTAZIONE</p> <p>Alla luce della tipologia e delle etichettature, movimentare la merce con mezzi e/o strumenti appositi, tenendo conto degli spazi di stoccaggio previsti per merci con specifiche caratteristiche.</p>			<p style="text-align: center;">4.3 - REGISTRAZIONE IN USCITA</p> <p>Emettere i documenti di trasporto da allegare alla merce in uscita e consegnarli al spedizioniere e/o trasportatore, segnalando le caratteristiche specifiche in caso di merci alimentari e/o che necessitano di particolari attenzioni.</p>
<p style="text-align: center;">1.2 - REGISTRAZIONE IN ENTRATA</p> <p>Eseguire il carico della merce a magazzino, registrando la documentazione allegata e smistandola agli uffici preposti.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - MERCE ALIMENTARE</p> <p>Gestire lo stoccaggio della merce alimentare e la sua conservazione, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature, delle tecniche di conservazione degli alimenti previsti dall'HACCP e delle esigenze aziendali.</p>		<p style="text-align: center;">4.2 - IMBALLAGGIO E CONFEZIONAMENTO</p> <p>Sulla base, adottare le tecniche più appropriate di imballaggio e/o confezionamento, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature e della destinazione della spedizione.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - CONTROLLO IN ENTRATA</p> <p>Controllare la corrispondenza tra tipologia e quantità di merce indicate nella documentazione allegata e la merce effettivamente consegnata, comunicando alle funzioni aziendali preposte l'esito del controllo.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - MERCE NON ALIMENTARE</p> <p>Gestire lo stoccaggio della merce non alimentare, tenendo conto delle specifiche presenti nelle etichettature e delle esigenze aziendali.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - INVENTARIO</p> <p>Eseguire le operazioni necessarie all'inventario della merce in magazzino, controllando la loro obsolescenza e/o scadenza.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - PICKING</p> <p>Adottare le tecniche più appropriate di picking per la spedizione della merce e/o trasporto negli spazi di vendita, tenendo conto delle caratteristiche specifiche e delle normative coinvolte.</p>

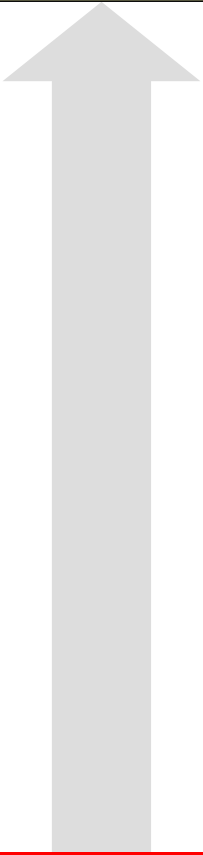
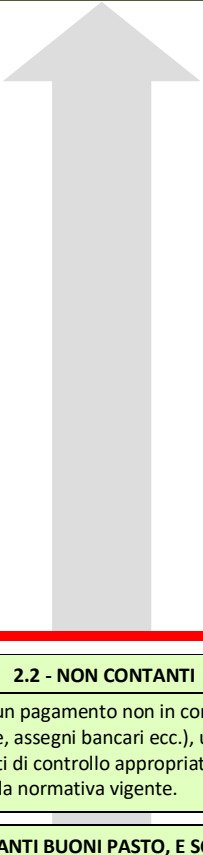
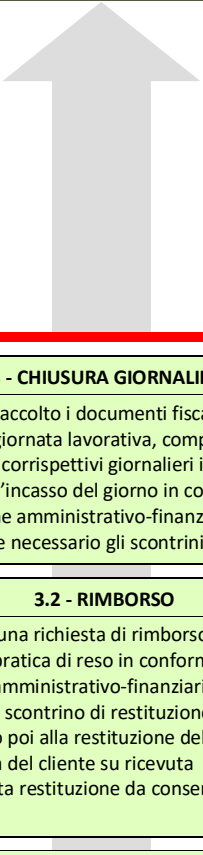
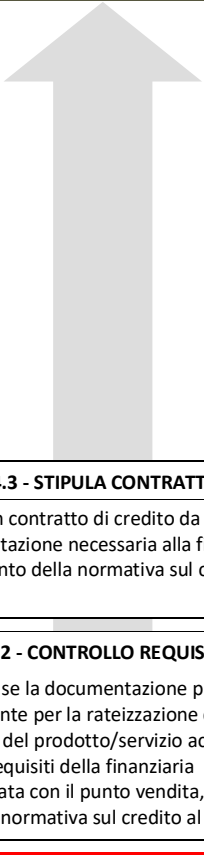


SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-04 ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA EQF-3		Versione 4 27/04/2016 Format_3D
Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.			
1 - LINEARE DI VENDITA	2 – SPAZI ESPOSITIVI	3 - VETRINE	
			
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.	
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.	
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.	

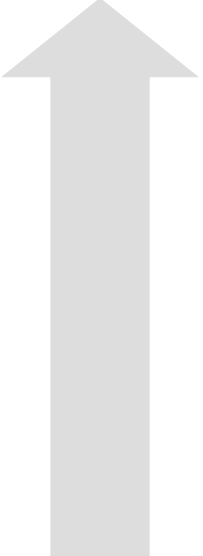
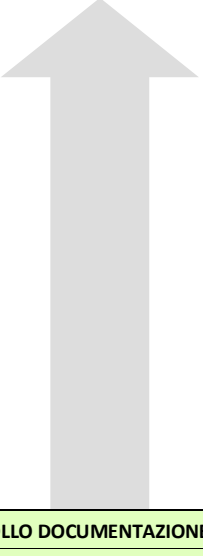
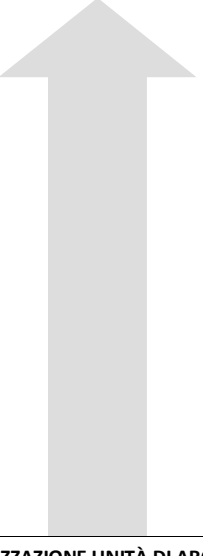
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-05 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI VENDITA A DISTANZA		EQF-3
	Sulla base della tipologia di prodotti/servizi e del canale di vendita prescelto, realizzare servizi di vendita a distanza, tenendo conto dei vincoli procedurali e delle normative vigenti rilevanti.		Versione 3 23/04/2015 Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;">1 - TELEMARKETING</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;">2 - E-COMMERCE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;">3 - PAGAMENTI</div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">1.2 - MONITORAGGIO DELL'ITER ORDINE</p> <p>Alla luce della richiesta del cliente, comunicare indicazioni relative all'iter di consegna (ad es., posizione attuale della spedizione, previsioni relative alla consegna, eventuali variazioni), intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti nel rispetto delle normative relative alla tutela dei consumatori.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.2 - ATTIVAZIONE VENDITA</p> <p>Alla luce di uno o più richieste di acquisto, attivare le procedure di vendita, controllando la disponibilità in magazzino ed emettendo il documento fiscale relativo alla vendita nel rispetto della normativa vigente.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">3.1 - A DISTANZA</p> <p>Gestire gli incassi di acquisti a distanza, verificando la compatibilità degli strumenti di pagamento con la disciplina fiscale e valutaria vigente.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">1.1 - APPROCCIO TELEFONICO</p> <p>In conformità alle indicazioni e agli scopi aziendali, proporre l'acquisto di prodotti e/o servizi utilizzando tecniche di comunicazione persuasiva nel rispetto della normativa vigente.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.1 - AGGIORNAMENTO PRODOTTI/SERVIZI</p> <p>In base ai dati di vendita e alla specificità dell'assortimento disponibile (ad es. stagionale, acquisti in stock ecc.), aggiornare i prodotti/servizi presenti sulla vetrina virtuale, posizionandoli secondo criteri di visibilità in condivisione con le indicazioni aziendali, e nel rispetto delle normative vigenti.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.3 - CONSEGNA</p> <p>Gestire la consegna dei prodotti acquistati, attribuendo la spedizione a un corriere e monitorando l'iter di consegna.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.4 - CONTATTI CON LA CLIENTELA</p> <p>Dare risposta a eventuali richieste di chiarimenti, precisazioni e/o contestazioni relative ai prodotti disponibili sul sito e/o venduti al cliente, utilizzando modalità di comunicazione appropriate nel rispetto dell'immagine aziendale.</p> </div> </div>			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-06	ASSISTENZA AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ACQUISTO	EQF-3	Versione 4 31/01/2017 Format_3D
Sulla base del tipo di distribuzione commerciale in cui si è inseriti (distribuzione al dettaglio o all'ingrosso), gestire il rapporto diretto con il cliente, assistendolo nel processo d'acquisto, assolvendo alla funzione di vendita e di consulenza sul prodotto al fine di individuare la soluzione più adatta alle sue esigenze.				
1 - PRIMO CONTATTO		2 – PRESENTAZIONE/CONSULENZA		3 - PROPOSTA DI VENDITA
				
1.2 - RICERCA DEL PRODOTTO/SERVIZIO		2.2 - RISPOSTA A DOMANDE/CHIARIMENTI		3.3 - PREVENTIVO ARTICOLATO
Supportare il cliente nella ricerca di prodotti e/o servizi all'interno del punto vendita, guidandolo tra gli spazi espositivi.		Alla luce della richiesta di chiarimenti e/o domande sul prodotto presentato, offrire risposte chiare e complete, servendosi, se necessario, di ulteriori strumenti quali cataloghi, schede tecniche dei prodotti ecc.		Elaborare uno o più preventivi che soddisfino le richieste del cliente, segnalando tutte le alternative rilevanti possibili (ad es., prodotti simili ma con marchio diverso o caratteristiche leggermente differenti ecc.).
1.1 - ACCOGLIENZA		2.1 - PRESENTAZIONE		3.2 - PRESENTAZIONE DI SCONTI E/O PROMOZIONI
Accogliere la clientela tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e delle strategie aziendali in termini di fidelizzazione.		Presentare le caratteristiche del/i prodotto/i, offrendo anche possibili alternative alla luce delle informazioni raccolte rispetto ai suoi interessi e/o bisogni.		Alla luce dei sconti e/o promozioni applicabili al prodotto in vendita, presentare tali sconti e/o promozioni, mettendo in luce i loro vantaggi e le normative a cui sono soggetti.
				3.1 - DESCRIZIONE DEI COSTI
				Specificare il costo del prodotto richiesto dal cliente, indicando costi possibili aggiuntivi, modalità di pagamento e quant'altro possa fare variare il prezzo di partenza.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-07 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI		EQF-3 Versione 2 22/04/2015 Format_3D
Sulla base del tipo di reclamo presentato, assistere il cliente nell'evazione del reclamo, tenendo conto delle garanzie coinvolte e delle procedure previste per la sua risoluzione.			
1 - ACCOGLIMENTO			2 – GESTIONE
			
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.			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.
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.			2.1 - 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 MIGLIE 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 miglie 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 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.			Versione 3 23/04/2015 Format_4D
1 - MISURAZIONE	2 – PAGAMENTI	3 - REGISTRATORE DI CASSA	4 - FINANZIAMENTI E RATEIZZAZIONI	
				
1.1 - CONTEGGIO E PESATURA Controllare la quantità del prodotto acquistato attraverso tecniche di pesatura e conta, imputando il relativo costo sul conto progressivo, anche con l'ausilio del lettore di codice a barre.	2.1 - CONTANTI BUONI PASTO, E SCONTISTICA Ricevere un pagamento in contanti, anche con integrazione di buoni pasto e/o voucher, utilizzando tecniche di conta appropriate e dando, se necessario, il resto, considerando anche l'eventuale scontistica collegata a promozioni, carte fedeltà (ad es. carta famiglia) ecc.	3.1 - ANNULLAMENTO Alla luce di errori riscontrati nell'atto di emissione dello scontrino fiscale, annullare lo scontrino e procedere poi alla stampa al fine di rilasciare un nuovo scontrino con l'importo corretto, nel rispetto della disciplina amministrativo-fiscale in materia.	4.1 - PRESENTAZIONE Presentare requisiti e condizioni necessari per aver titolo a un finanziamento da parte della finanziaria convenzionata con il punto vendita, specificando il tasso annuo di interesse nominale e l'indice sintetico di costo.	
	2.2 - NON CONTANTI Accogliere un pagamento non in contanti (carte elettroniche, assegni bancari ecc.), utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente.	3.2 - RIMBORSO Alla luce di una richiesta di rimborso ricevibile, aprire una pratica di reso in conformità con la normativa amministrativo-finanziaria ed emettere lo scontrino di restituzione, procedendo poi alla restituzione del denaro previa firma del cliente su ricevuta dell'avvenuta restituzione da conservare nella pratica.	4.2 - CONTROLLO REQUISITI Controllare se la documentazione presentata dal richiedente per la rateizzazione del pagamento del prodotto/servizio acquistato soddisfa i requisiti della finanziaria convenzionata con il punto vendita, tenendo conto della normativa sul credito al consumo.	
		3.3 - CHIUSURA GIORNALIERA Dopo aver raccolto i documenti fiscali emessi durante la giornata lavorativa, compilare il registro dei corrispettivi giornalieri in cui trascrivere l'incasso del giorno in conformità con le norme amministrativo-finanziarie, allegando se necessario gli scontrini annullati.	4.3 - STIPULA CONTRATTO Stipulare un contratto di credito da inviare con la documentazione necessaria alla finanziaria, tenendo conto della normativa sul credito al consumo.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		EQF-3
	Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.		Versione 3 27/04/2016 Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; text-align: center;">1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI</div> <div style="width: 30%; text-align: center;">2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI</div> <div style="width: 30%; text-align: center;">3 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI CONTABILI</div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1.4 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ESTERO</p> <p>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 nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>2.3 - ELABORAZIONE DI MODELLI F24 PER IL VERSAMENTO DI TRIBUTI, CONTRIBUTI E PREMI</p> <p>Predisporre il modello F24 per il versamento di contributi e imposte, utilizzando i mastri della contabilità per i controlli sugli importi da versare (esempio: acconti erario dipendenti, acconti erario professionisti, contributi INPS dipendenti, ...).</p> </div> <div style="width: 30%;"></div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1.3 - CEDOLINI PERSONALE</p> <p>Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>2.2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>3.2 - ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI</p> <p>Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato digitale, provvedendo eventualmente alla loro scansione, seguendo la normativa vigente e le disposizioni di organizzazione aziendale.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1.2 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DI FATTURE RELATIVE A OPERAZIONI DA ITALIA</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI</p> <p>Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI</p> <p>Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1.1 - GIUSTIFICATIVI DI PRIMA NOTA</p> <p>Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i documenti di prima nota (esempio: scheda carburanti, ricevute, ecc.), anche attraverso l'utilizzo di apposito software.</p> </div> <div style="width: 30%;"></div> <div style="width: 30%;"></div> </div>			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-02 GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA EQF-3		Versione 2 12/02/2018 Format_3D
Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.			
1 - PROTOCOLLO E SMISTAMENTO			2 – ARCHIVIAZIONE CARTACEA
			
<p>1.3 - CONTROLLO DEI PROTOCOLLI IN USCITA</p> <p>Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra numeri attribuiti alla corrispondenza in uscita nei registri di protocollo e quella indicata sulla corrispondenza stessa, intervenendo in maniera appropriata in caso di necessità di correzione.</p>			<p>2.3 - CONTROLLO DOCUMENTAZIONE ARCHIVIATA</p> <p>Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra documenti archiviati e numeri di protocollo assegnati al fine di riordinare correttamente la documentazione fuori posto ed eliminare quella obsoleta.</p>
<p>1.2 - CORRISPONDENZA IN ENTRATA</p> <p>Sulla base delle procedure aziendali, registrare e attribuire numeri di protocollo alla corrispondenza in entrata, smistandola poi agli uffici e/o figure aziendali a cui è rivolta.</p>			<p>2.2 - RICERCA DOCUMENTAZIONE IN ARCHIVIO</p> <p>Sulla base della richiesta pervenuta, rintracciare il numero di protocollo assegnato alla documentazione richiesta, individuandone la posizione all'interno degli spazi di archiviazione nel rispetto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.</p>
<p>1.1 - CORRISPONDENZA IN USCITA</p> <p>Sulla base delle procedure aziendali, attribuire i numeri di protocollo alla corrispondenza in uscita e registrarne i dati essenziali sul registro apposito.</p>			<p>2.1 - ORDINAMENTO E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE</p> <p>Sulla base delle procedure aziendali e dei numeri di protocollo assegnati, classificare e archiviare la documentazione negli spazi appositi, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.</p>
			3 - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA
			
			<p>3.3 - ORGANIZZAZIONE UNITÀ DI ARCHIVIAZIONE</p> <p>Sulla base dei criteri di sicurezza della rete, organizzare e archiviare in unità disco la base dati, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.</p>
			<p>3.2 - RICERCA ED EXPORT DATI</p> <p>Sulla base delle funzionalità del sistema di archiviazione elettronica, individuare i criteri più appropriati per il recupero di specifici dati e/o documenti all'interno del database e dell'archivio elettronico.</p>
			<p>3.1 - INSERIMENTO DATI</p> <p>Sulla base delle procedure aziendali, individuare e inserire nelle tabelle del database i dati necessari per l'archiviazione elettronica, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.</p>

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Completo
QPR-SDC-04	ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	3	Esteso
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	3	Completo
QPR-SDC-11	ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE	4	Completo
QPR-SDC-12	ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	4	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI		
Codice: QPR-SDC-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base dei dati di vendita e della rotazione delle scorte, pianificare strategie promozionali aziendali, tenendo conto delle principali variabili in gioco (stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento ecc.) e della normativa vigente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing mix • Principi di marketing operativo • Principi di comunicazione aziendale • Tecniche promozionali • Elementi di analisi del mercato • Elementi di psicologia della decisione • Normative sulle vendite promozionali • Elementi di Customer Relationship Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorare le tendenze di consumo • Definire gli obiettivi delle promozioni • Elaborare il budget delle promozioni • Individuare strumenti di comunicazione • Gestire campagne promozionali • Attuare un piano di comunicazione aziendale • Realizzare e diffondere messaggi promozionali • Supervisionare il processo di promozione 	

ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA		
Codice: QPR-SDC-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni di psicologia di vendita e della comunicazione • Cenni di visual merchandising • Tipologie di layout espositivi • Criteri e tecniche di esposizione di prodotti • Tecniche di prezzatura dei prodotti • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Prelevare la merce dal magazzino • Esporre cartellini dei prezzi e materiale pubblicitario • Predisporre le attrezzature espositive e scenografiche negli spazi interni • Dislocare le diverse referenze sul lineare di vendita • 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 in promozione 	

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	
Codice: QPR-SDC-07	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Cenni di problem solving • Normative sul diritto di recesso • Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rilevare il grado di soddisfazione del cliente • Gestire le pratiche di reclamo • Mantenere il rapporto con il cliente e seguire l'iter del caso

ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE	
Codice: QPR-SDC-11	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle indicazioni fornite dalla proprietà e del piano di business, il soggetto è in grado di collaborare alla predisposizione del piano commerciale (gamme prodotti, prezzi, tipologie clienti nei diversi reparti) in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercato.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing analitico ed operativo • 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 • Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicate alle vendite • Normative su sicurezza e qualità relative ai prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di analisi delle vendite • Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting • Applicare tecniche previsionali di vendita • 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 • 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 monitoraggio e verifica dell'andamento vendite e dei dati di customer satisfaction

ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	
Codice: QPR-SDC-12	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile/titolare del punto vendita, il soggetto è in grado di pianificare e gestire l'attività nel reparto/negozio (sviluppo strategia espositiva e gestione del personale) monitorando il servizio e approntando eventuali azioni correttive.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Sistemi espositivi ordinari e straordinari • Strategie e tecniche per ottimizzare l'esposizione della merce • Sistema di qualità e principali modelli • Aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di pianificazione delle attività • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi • Applicare principi di valutazione delle prestazioni del personale di reparto/settore/punto vendita • Individuare le leve motivazionali di natura relazionale, cognitiva e comportamentale più efficaci a valorizzare il personale • 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

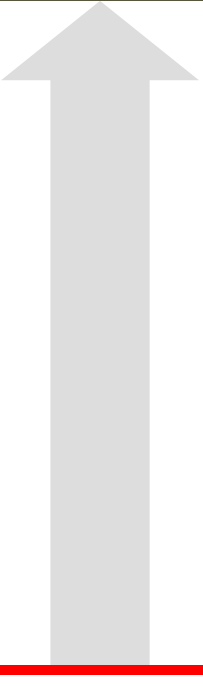
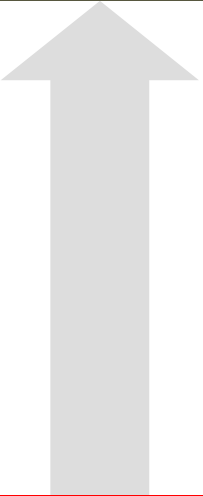
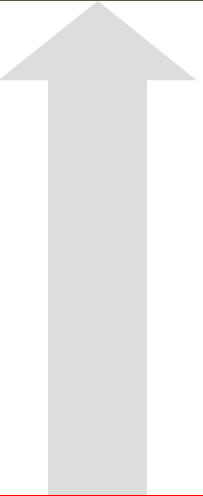
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

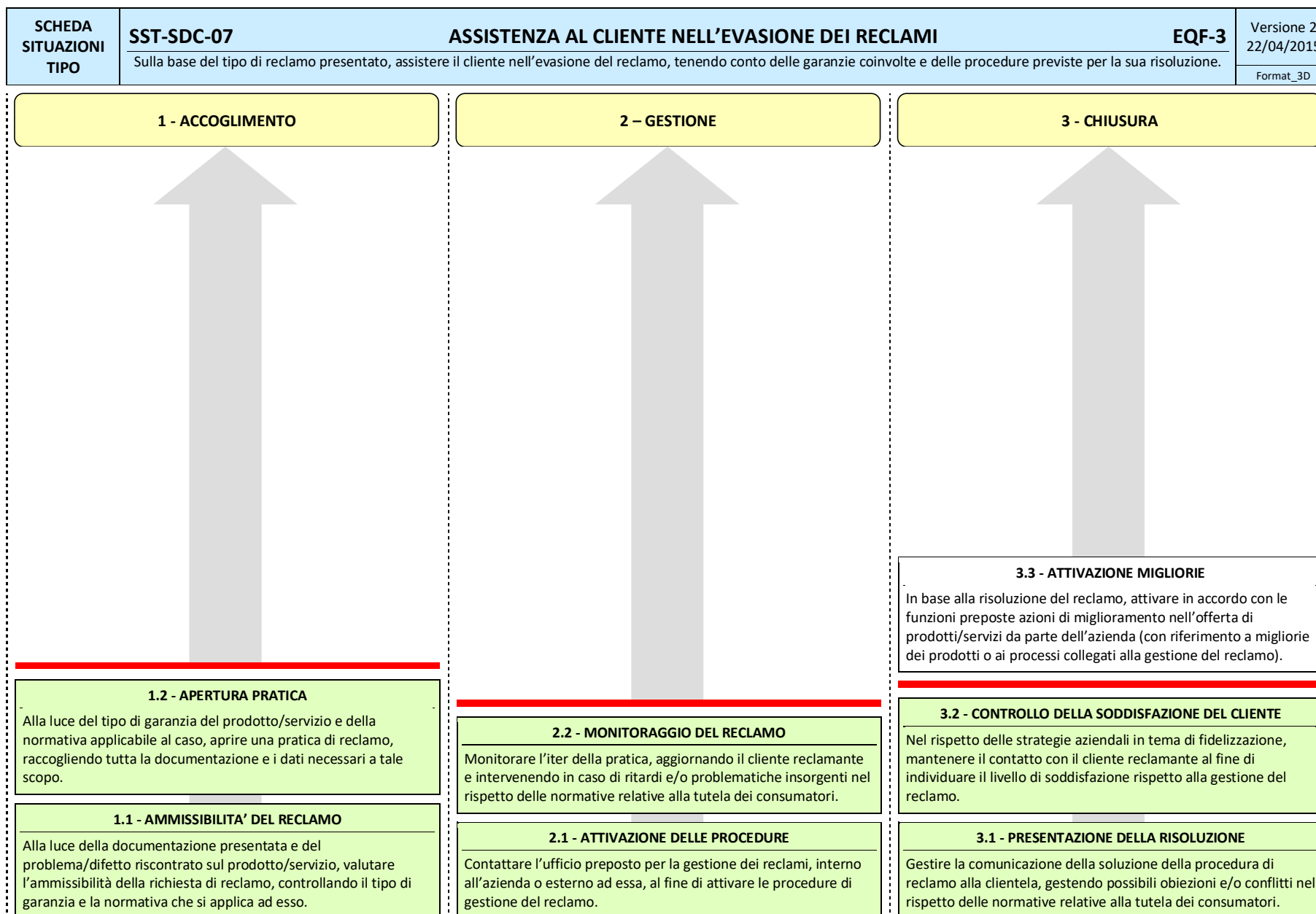
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE

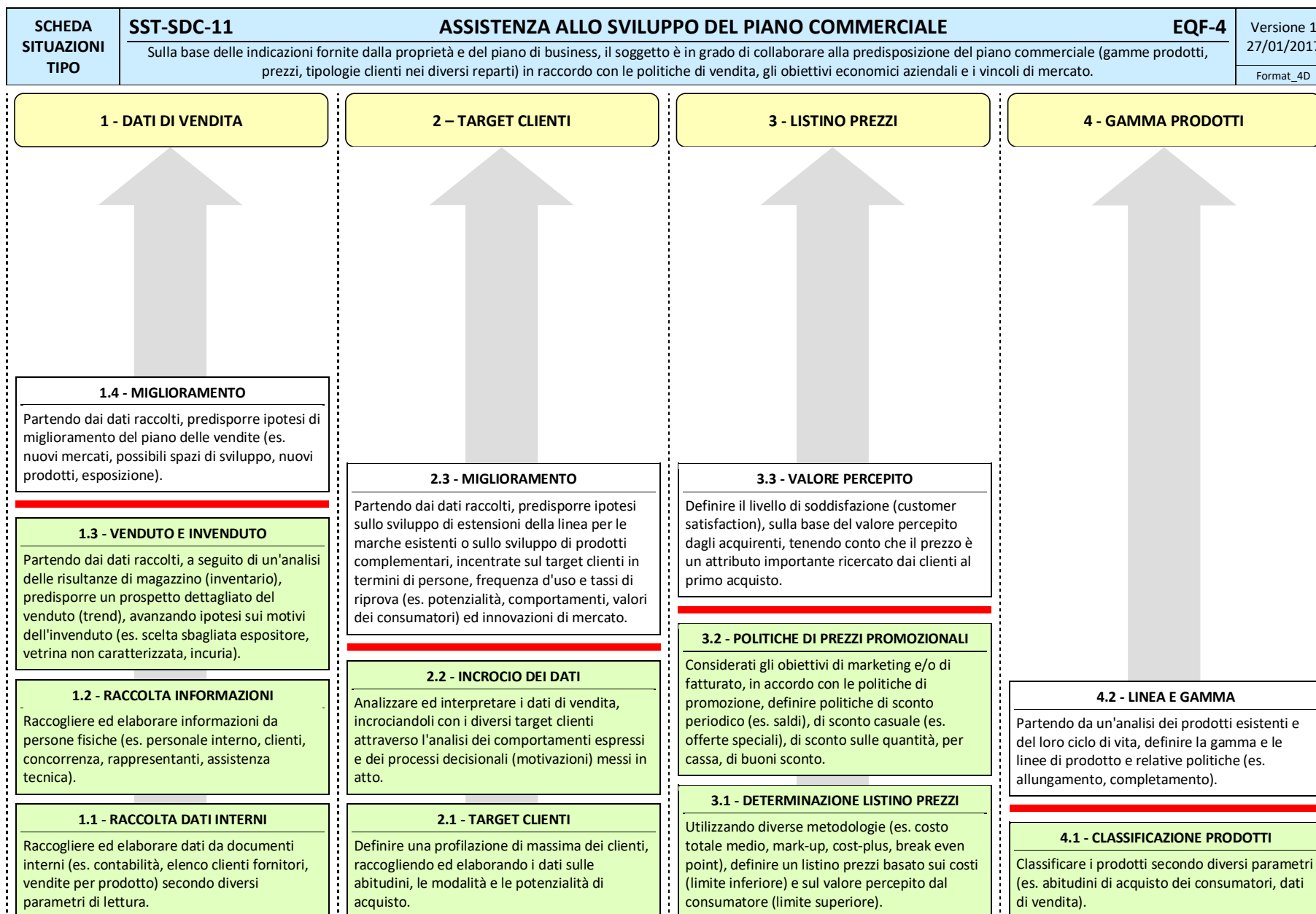
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-SDC-03	PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	4	Completo	
QPR-SDC-04	ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA	3	Esteso	
QPR-SDC-07	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	3	Completo	
QPR-SDC-11	ASSISTENZA ALLO SVILUPPO DEL PIANO COMMERCIALE	4	Completo	
QPR-SDC-12	ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO	4	Completo	

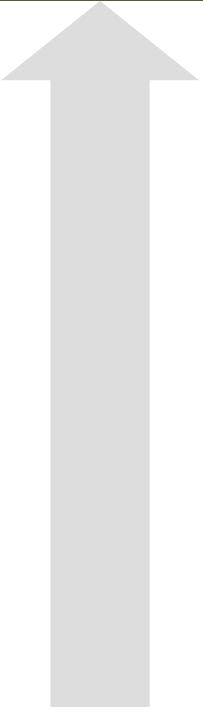
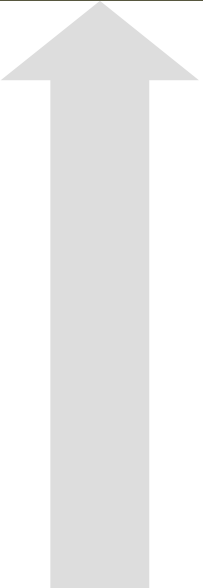
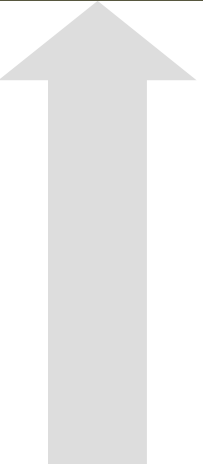
Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-03 PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI		EQF-4
	Sulla base dei dati di vendita e della rotazione delle scorte, pianificare strategie promozionali aziendali, tenendo conto delle principali variabili in gioco (stagione, marche, modelli, dimensioni, stock, possibilità di riassortimento ecc.) e della normativa vigente.		Versione 1 20/04/2016
			Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;">1 - DEFINIZIONE OBIETTIVI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;">2 – STRATEGIE PROMOZIONALI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; width: 30%; text-align: center;">3 - CANALI DI COMUNICAZIONE</div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">1.3 - DEFINIZIONE BUDGET DELLE SPESE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">2.3 - DEFINIZIONE INDICATORI DI RISULTATO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">3.2 - GESTIONE CONTATTI CON FORNITORI</div> </div>			
<hr style="border: 2px solid red;"/>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">1.2 - IDENTIFICAZIONE CLIENTELA TARGET</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">2.2 - DEFINIZIONE STRATEGIA PROMOZIONALE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">3.1 - INDIVIDUAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE</div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">1.1 - IDENTIFICAZIONE PRODOTTO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">2.1 - COMPARAZIONE STRATEGIE PROMOZIONALI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">3.1 - INDIVIDUAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE</div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>1.3 - DEFINIZIONE BUDGET DELLE SPESE</p> <p>Elaborare il budget delle spese da destinare all'applicazione delle strategie promozionali elaborate, curandone l'articolazione rispetto ai principali centri di costo aziendali.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>2.3 - DEFINIZIONE INDICATORI DI RISULTATO</p> <p>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.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>3.2 - GESTIONE CONTATTI CON FORNITORI</p> <p>Sulla base del prodotto da promuovere e del tipo di clientela alla quale indirizzare la promozione, pianificare la cartellonistica e le affissioni nel punto vendita, tenendo conto degli obiettivi della promozione.</p> </div> </div>			
<hr style="border: 2px solid red;"/>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>1.2 - IDENTIFICAZIONE CLIENTELA TARGET</p> <p>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.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>2.2 - DEFINIZIONE STRATEGIA PROMOZIONALE</p> <p>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.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>3.1 - INDIVIDUAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE</p> <p>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.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>1.1 - IDENTIFICAZIONE PRODOTTO</p> <p>Individuare il/i prodotto/i da mettere in promozione, tenendo conto dei dati storici di vendita disponibili e del posizionamento del punto vendita.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>2.1 - COMPARAZIONE STRATEGIE PROMOZIONALI</p> <p>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.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>3.1 - INDIVIDUAZIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE</p> <p>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.</p> </div> </div>			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-04 ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ESPOSITIVI IN UN PUNTO VENDITA EQF-3		Versione 4 27/04/2016 Format_3D
Sulla base delle specifiche assegnate (dal singolo esercente, dalla sede centrale o dal visual merchandiser), realizzare l'allestimento di uno spazio espositivo, predisponendo e posizionando cartellini dei prezzi, cartelli promozionali o informativi, attrezzature espositive e scenografiche.			
1 - LINEARE DI VENDITA	2 – SPAZI ESPOSITIVI	3 - VETRINE	
			
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.	
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.	
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-12 ASSISTENZA ALLA PIANIFICAZIONE DEL LAVORO EQF-4		Versione 1 27/01/2017 Format_3D
Sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile/titolare del punto vendita, il soggetto è in grado di pianificare e gestire l'attività nel reparto/negozio (sviluppo strategia espositiva e gestione del personale) monitorando il servizio e approntando eventuali azioni correttive.			
1 - ESPOSIZIONE ORDINARIA			2 – ESPOSIZIONE STRAORDINARIA
			
1.2 - PROPOSTA MIGLIORAMENTO Individuare possibili criticità dell'esposizione ordinaria (es. flussi di passaggio), elaborando una possibile soluzione da sottoporre al proprio responsabile.			2.3 - COMUNICAZIONE Definire una strategia comunicativa interna della esposizione straordinaria, predisponendo gli strumenti (es. cartellonistica, layout esposizione).
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 in esaurimento).			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
7.4.4.4.0	Conducenti 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
52.21.40	Gestione di centri di movimentazione merci (interporti)
52.29.22	Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLA LOGISTICA INTEGRATA E ALLA GESTIONE DEI 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-LOG-01	GESTIONE LOGISTICA DI UN SERVIZIO DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	5	Parziale
QPR-LOG-02	GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	4	Parziale
QPR-LOG-03	TRASPORTO E CONSEGNA MEZZI CON AUTOVEICOLI	3	Parziale
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale
QPR-LOG-06	GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO	5	Parziale
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO	3	Completo
QPR-LOG-08	GESTIONE LOGISTICA DI INTERPORTI E CENTRI MOVIMENTAZIONE MERCI	5	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE LOGISTICA DI UN SERVIZIO DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	
Codice: QPR-LOG-01	Livello: EQF-5 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle esigenze di trasporto del cliente, il soggetto è in grado di gestire la logistica di un servizio di spedizione e trasporto merci, tenendo conto delle condizioni tecniche/economiche del servizio richiesto e della disponibilità di mezzi/risorse, e assicurando la corretta esecuzione del contratto di trasporto.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica ed economia dei trasporti • Pianificazione logistica dei trasporti • Elementi di diritto commerciale • Contratti di trasporto nazionali e internazionali • Sistemi di pagamento internazionale • Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Sistemi informativi per la sicurezza e la gestione della flotta • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci • Business English per il settore trasporti 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre offerte di spedizione e trasporto delle merci • Predisporre contratti di trasporto merci • Gestire servizi di spedizione e trasporto delle merci • Organizzare trasporti eccezionali • Gestire la flotta (vettori e risorse) • Verificare applicazione delle norme di sicurezza dei servizi di trasporto delle merci

GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	
Codice: QPR-LOG-02	Livello: EQF-4 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle specifiche di un contratto di trasporto, gestire 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 dalle normative di riferimento.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica ed economia dei trasporti • Tecnica doganale e commercio estero • Elementi di diritto commerciale • Elementi di contabilità aziendale • Sistemi di pagamento internazionale • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre documentazione di corredo per il trasporto merci UE ed extra UE • Gestire adempimenti doganali • Gestire documentazione per la copertura assicurativa della merce • Gestire documentazione fiscale per trasporto di merce in ambito UE ed extra UE • Effettuare pagamenti internazionali • Gestire documentazione per le esportazioni temporanee

TRASPORTO E CONSEGNA MEZZI CON AUTOVEICOLI		
Codice: QPR-LOG-03	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base della lettera d'istruzioni e documentazione a corredo della merce, il soggetto è in grado di eseguire il trasporto e la consegna della merce con autoveicoli (anche con rimorchio) per il trasporto di cose, rispettando il codice della strada e assicurandosi della conservazione e custodia della merce, al fine di garantire l'esecuzione del contratto di trasporto.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche, comportamenti e norme di guida dell'autoveicolo • Codice stradale e norme di sicurezza nazionali ed internazionali • Tecniche di carico e scarico merci • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci • Norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio • Documentazione accompagnatoria del veicolo e delle merci • Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Sistemi informativi per la sicurezza e la gestione della flotta • Manutenzione ordinaria del mezzo di trasporto 	<ul style="list-style-type: none"> • Condurre autoveicoli ed eseguire il trasporto merci su gomma • Eseguire operazioni di carico e scarico merci da autoveicoli • Gestire conservazione e custodia delle merci trasportate • Mantenere in efficienza lo stato di idoneità tecnica dell'autoveicolo • Gestire documentazione a corredo delle merci trasportate • Ricevere pagamenti per le merci trasportate • Utilizzare strumenti di monitoraggio e rilevazione delle percorrenze e dei tempi di guida • Gestire emergenze in caso di incidente stradale 	

CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET		
Codice: QPR-LOG-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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, adottando le procedure di guida previste, tenendo conto dei carichi e degli spazi operativi, e garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO	
Codice: QPR-LOG-06	Livello: EQF-5 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della quantità/caratteristiche delle merci, del piano di gestione delle scorte e/o delle specifiche del contratto, il soggetto è in grado di gestire le operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, tenendo conto della disponibilità di spazi, impianti, mezzi e del personale, assicurando la corretta conservazione delle merci.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione logistica del magazzino • Merceologia e classificazione delle merci • Elementi di diritto commerciale • Elementi di contabilità di magazzino • Gestione di magazzini conto terzi • 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 • Business English per il settore trasporti 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre offerte tecnico-economiche per lo stoccaggio e la gestione del magazzino • Redigere contratti di appalto per servizi di deposito/magazzinaggio merci • Pianificare gestione delle merci del magazzino • Organizzare sicurezza degli impianti, degli addetti e delle merci del magazzino • Organizzare gestione documentale del magazzino • Organizzare sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci

MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO	
Codice: QPR-LOG-07	Livello: EQF-3 Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle procedure di magazzino per la ricezione, conservazione e spedizione delle merci, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio, conservazione delle merci del magazzino, gestendo la documentazione e l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire procedure di accettazione e spedizione delle merci del magazzino • Organizzare operazioni di scarico e carico della merce • Eseguire operazioni di movimentazione e stoccaggio merci • Eseguire attività di picking • Gestire custodia e conservazione delle merci • Imballare e preparare merci • Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci • Gestire registrazioni e documentazione delle merci in entrate ed uscita dal magazzino

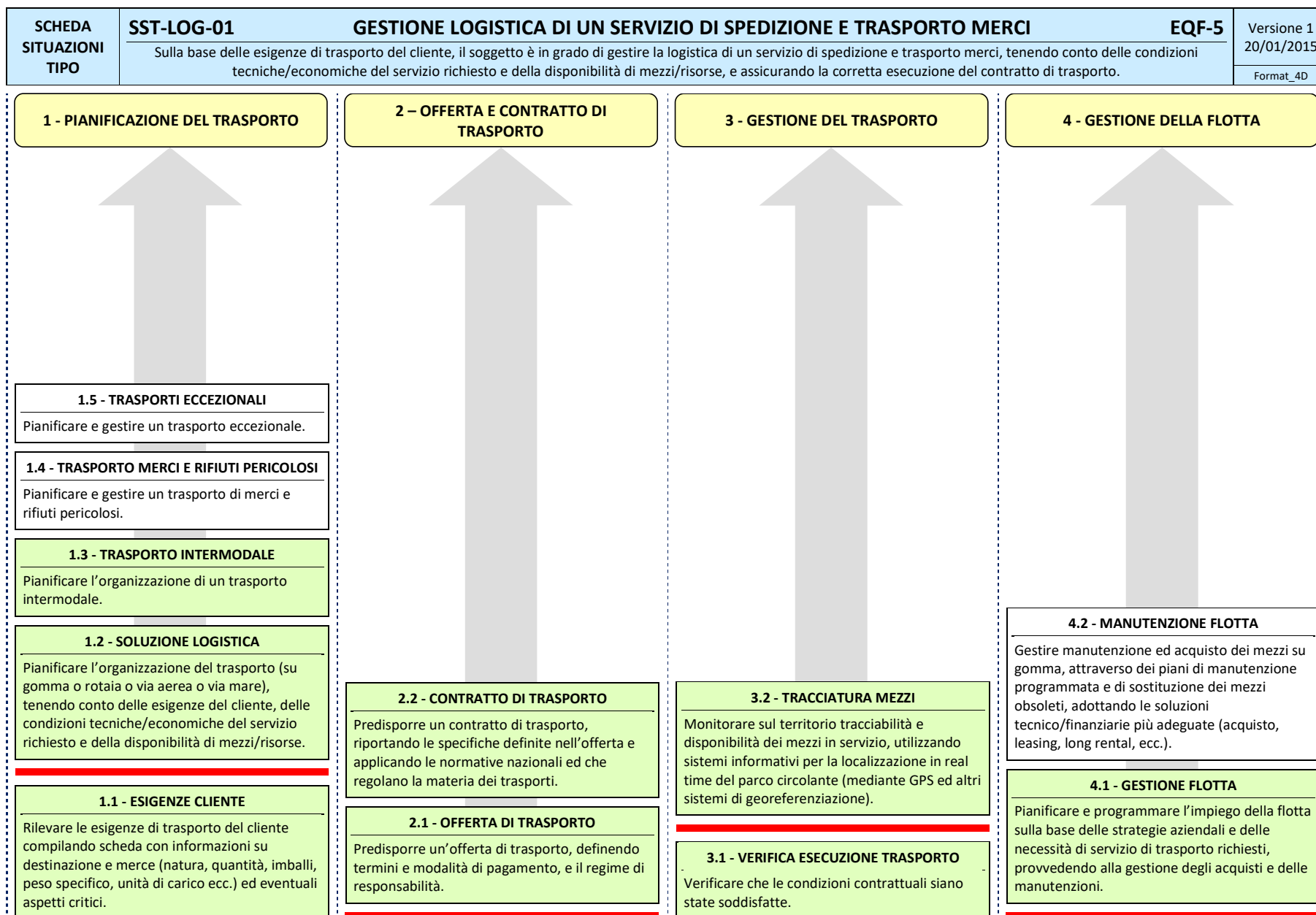
GESTIONE LOGISTICA DI INTERPORTI E CENTRI MOVIMENTAZIONE MERCI	
Codice: QPR-LOG-08	Livello: EQF-5
Versione 1 del 42896	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>In base a quantità/caratteristiche delle merci e delle specifiche del contratto gestire le operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci di interporti e centri movimentazione, tenendo conto di disponibilità di spazi, impianti, mezzi e personale, assicurando la corretta conservazione delle merci.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica ed economia dei trasporti • Elementi di diritto commerciale • Merceologia e classificazione delle merci • Pianificazione logistica dei trasporti • Logistica di interporti e centri movimentazione merci • Trasporti intermodali • Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci • Norme e procedure per la conservazione delle merci • Business English per il settore trasporti 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre offerte tecnico economiche di gestione intermodale • Pianificare soluzioni di gestione intermodale • Gestire infrastrutture, mezzi tecnici e personale di centri intermodali • Gestire conservazione di merci deperibili e pericolose in centri intermodali • Organizzare sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci • Gestire adempimenti per la sicurezza di merci, addetti ed impianti in un centro intermodale

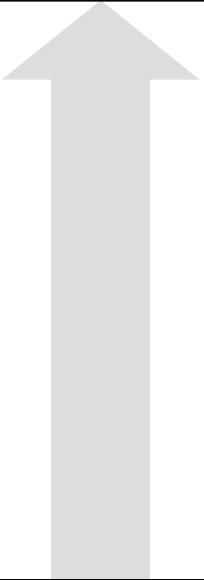
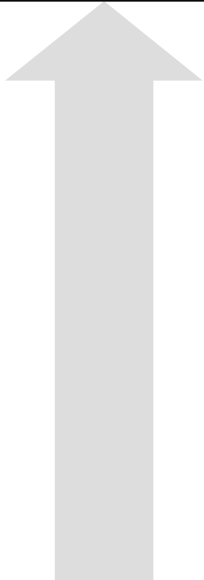


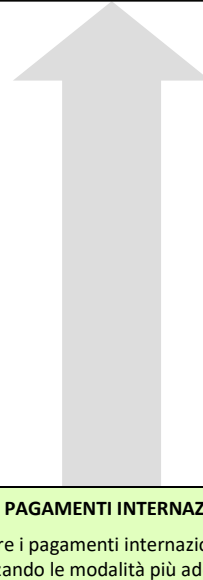
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALLA LOGISTICA INTEGRATA E ALLA GESTIONE DEI PROCESSI DI MAGAZZINO

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-LOG-01	GESTIONE LOGISTICA DI UN SERVIZIO DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	5	Parziale	
QPR-LOG-02	GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E	4	Parziale	
QPR-LOG-03	TRASPORTO E CONSEGNA MEZZI CON AUTOVEICOLI	3	Parziale	
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale	
QPR-LOG-06	GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO	5	Parziale	
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL	3	Completo	
QPR-LOG-08	GESTIONE LOGISTICA DI INTERPORTI E CENTRI MOVIMENTAZIONE MERCI	5	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.

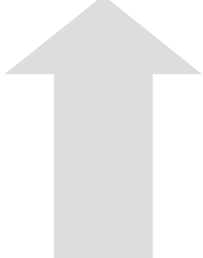
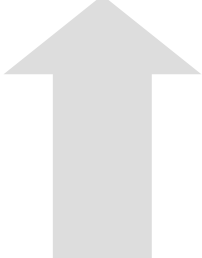

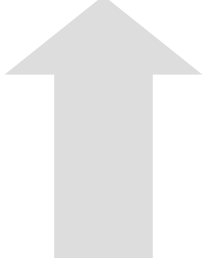



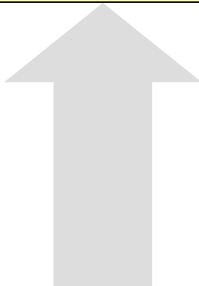

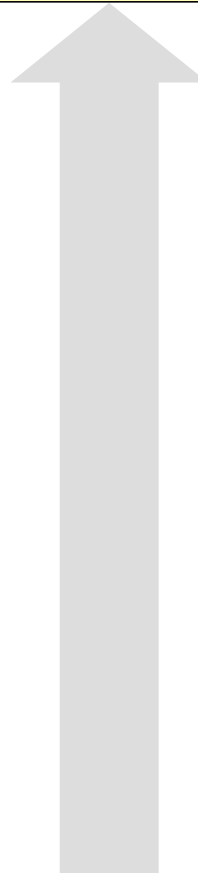
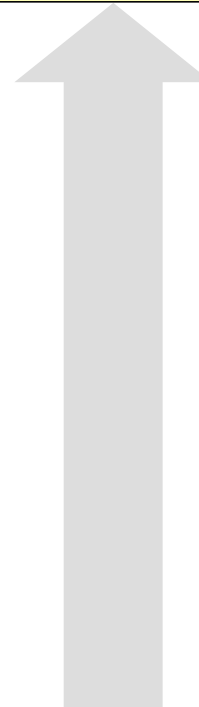
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-02 GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI EQF-4			Versione 1 20/01/2015
Sulla base delle specifiche di un contratto di trasporto, il soggetto è in grado di gestire la documentazione per la spedizione e il trasporto merci in ambito UE ed extra UE, conformemente con le normative amministrative, fiscali e doganali nazionali ed internazionali, verificando l'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti dalle normative di riferimento.				Format_5D
1 - TRASPORTO IN PAESI UE	2 - TRASPORTO IN PAESI EXTRA UE	3 - ESPORTAZIONE TEMPORANEA	4 - COPERTURE ASSICURATIVE	5 - DOCUMENTAZIONE FISCALE E PAGAMENTI
				
<p>1.2 - LETTERA ISTRUZIONI UE</p> <p>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.</p>	<p>2.2 - ADEMPIMENTI DOGANALI</p> <p>Gestire la documentazione doganale per l'import export della merce oggetto della spedizione, tenendo delle merci trasportate e dei paesi di destinazione.</p>			<p>5.3 - PAGAMENTI INTERNAZIONALI</p> <p>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).</p>
<p>1.1 - TRASPORTO SU GOMMA</p> <p>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).</p>	<p>2.1 - LETTERA ISTRUZIONI EXTRA UE</p> <p>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.</p>	<p>3.1 - CARNET</p> <p>Predisporre documentazione per CARNET TIR e CARNET ATA per il trasporto di merci destinate ad esportazioni temporanee (prodotti per fiere, semilavorati, ecc.).</p>	<p>4.1 - ASSICURAZIONE TRASPORTO</p> <p>Predisporre la documentazione necessaria alla copertura assicurativa della merce da spedire/trasportare.</p>	<p>5.2 - PAGAMENTI IN ITALIA</p> <p>Gestire i pagamenti nell'ambito del territorio nazionale, utilizzando le modalità più adeguate in base al tipo di paese, cliente e transazione.</p>
				<p>5.1 - DOCUMENTI FISCALI</p> <p>Gestire la documentazione fiscale relativa al trasporto di merce in ambito UE ed extra UE.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-03 TRASPORTE E CONSEGNA MEZZI CON AUTOVEICOLI			EQF-3
<p>Sulla base della lettera d'istruzioni e documentazione a corredo della merce, il soggetto è in grado di eseguire il trasporto e la consegna della merce con autoveicoli (anche con rimorchio) per il trasporto di cose, rispettando il codice della strada e assicurandosi della conservazione e custodia della merce, al fine di garantire l'esecuzione del contratto di trasporto.</p>				<p>Versione 1 20/01/2015 Format_5D</p>
1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA VEICOLI E IMPIANTI	2 - CONDUZIONE VEICOLO	3 - CARICO E SCARICO DELLA MERCE	4 - GESTIONE DELLA MERCE	5 - DOCUMENTAZIONE TRASPORTO E PAGAMENTI
<p>1.2 - MANTENIMENTO EFFICIENZA IMPIANTI AUTOVEICOLO</p> <p>Mantenere in efficienza lo stato di idoneità tecnica degli impianti sull'autoveicolo (casce, cassoni, cassoni ribaltabili, sistemi a gru e cisternati).</p>	<p>2.4 - TRASPORTI ECCEZIONALI</p> <p>Eseguire trasporti eccezionali rispettando codice della strada e regolamento di attuazione in materia di trasporti eccezionali.</p> <p>2.3 - TRASPORTO MERCI PERICOLOSE</p> <p>Eseguire il trasporto di merci pericolose.</p> <p>2.2 - CONDUZIONE VEICOLO</p> <p>Condurre autoveicoli per trasporto merci nel pieno rispetto del codice della strada, dei turni di lavoro e i periodi di riposo obbligatori, utilizzando gli strumenti di monitoraggio e rilevazione delle percorrenze e dei tempi di guida.</p>	<p>3.2 - CARICO E SCARICO SFUSI</p> <p>Eseguire operazioni di carico e scarico con sistemi per la gestione degli sfusi, con sistemi ribaltabili, pneumatici e a nastro.</p>	<p>4.3 - CONSERVAZIONE MERCE</p> <p>Eseguire le operazioni necessarie alla conservazione della merce per il tipo di merceologia trasportata (copertura, prevenzione di eventuali contaminazioni, controllo catena del freddo, controllo stato merci deperibili).</p> <p>4.2 - CUSTODIA MERCE</p> <p>Eseguire le operazioni necessarie alla sorveglianza ed alla custodia della merce trasportata (piombatura del carico, chiusura dei teloni, chiusura delle sponde, ancoraggio del carico all'unità di trasporto).</p>	<p>5.2 - PAGAMENTI</p> <p>Ricevere pagamenti se previsti dal contratto di trasporto (cash on delivery).</p>
<p>1.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA AUTOVEICOLO</p> <p>Mantenere in efficienza lo stato di idoneità tecnica dell'autoveicolo (controlli e sostituzione liquidi, filtri, controllo pressione pneumatici, ecc.) e degli strumenti tecnici accessori in uso (navigatore, tachimetro ecc.).</p>	<p>2.1 - ORGANIZZAZIONE TRASPORTO</p> <p>Organizzare il trasporto in base alle specifiche del contratto di trasporto, programmando tempi di viaggio, individuando destinatario, siti di consegna e responsabili del ricevimento merci, utilizzando anche sistemi di navigazione satellitare.</p>	<p>3.1 - VERIFICA OPERAZIONI DI CARICO E SCARICO MERCE</p> <p>Verificare il rispetto delle procedure (criteri di sovrapposibilità delle unità di carico, sequenza di scarico in caso di consegna multipla) e le norme di sicurezza (ad es. utilizzo di mezzi idonei) per il carico e scarico della merce trasportata.</p>	<p>4.1 - PRESA IN CARICO E CONSEGNA MERCE</p> <p>Verificare conformità della merce da caricare in termini di quantità, stato di conservazione e imballaggio rispetto quanto riportato nella packing list, e coincidenza e stato di conservazione assieme al ricevente in fase di consegna, gestendo eventuali criticità (danneggiamento, non conformità ecc.).</p>	<p>5.1 - DOCUMENTI DI TRASPORTO</p> <p>Gestire i documenti a corredo del trasporto (packing list, lettera di vettura, accettazione), verificandone correttezza, completezza e conformità alla merce trasportata, secondo quanto previsto dal contratto di trasporto.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-04 CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET		EQF-3
	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, adottando le procedure di guida previste, tenendo conto dei carichi e degli spazi operativi, e garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.		Versione 2 23/04/2015 Format_4D
1 - CARRELLI ELEVATORI			
2 - COMMISSIONATORI			
3 - TRANSPALLET (CARRELLI ELEVATORI CON TIMONE)			
4 - SISTEMI INFORMATIVI ACQUISIZIONE DATI			
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.			
2.2 - 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.			
3.2 - 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.			
4.1 - 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-06 GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO				EQF-5
<p>Sulla base della quantità/caratteristiche delle merci, del piano di gestione delle scorte e/o delle specifiche del contratto, il soggetto è in grado di gestire le operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, tenendo conto della disponibilità di spazi, impianti, mezzi e del personale, assicurando la corretta conservazione delle merci.</p>					Versione 1 20/01/2015
Format_5D_2x					
1 - GESTIONE MAGAZZINO CONTO TERZI	2 – GESTIONE SPAZI, INFRASTRUTTURE E MEZZI		3 - CONSOLIDAMENTO E IMBALLAGGIO	4 - ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE	5 - GESTIONE INFORMATICA
1.3 - CONTRATTO Redigere il contratto di appalto per un servizio di deposito e magazzinaggio, contenente i termini pattuiti con il committente.	2.5 - VERIFICA IMPIANTI E MEZZI Organizzare il controllo dell'efficienza degli impianti e dei mezzi, attraverso manutenzioni ordinarie e straordinarie.				
1.2 - OFFERTA Predisporre l'offerta per un servizio di deposito/magazzinaggio, definendo termini di pagamento, servizi assicurativi necessari o richiesti, eventuali regimi fiscali agevolati, tenendo conto della disponibilità e adeguatezza di spazi ed impianti in relazione alle merci da stoccare.	2.4 - PIANO DI SICUREZZA Organizzare la sicurezza degli impianti, degli addetti e delle merci, attenendosi alle norme previste in tema di sicurezza rispetto al tipo di attività, merce trattata e impianti/mezzi utilizzati.				
1.1 - ESIGENZE CLIENTE Rilevare le esigenze del cliente per un servizio di deposito e magazzinaggio, compilando scheda con informazioni su caratteristiche della merce/ imballaggi, sistema informativo utilizzato, documentazione di accompagnamento richiesta e eventuali aspetti critici.	2.3 - MERCI PERICOLOSE Pianificare l'utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici per lo stoccaggio di merci pericolose, adottando soluzioni conformi alle normative.				
	2.2 - MERCI DEPERIBILI Pianificare utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici per lo stoccaggio di merci deperibili, adottando soluzioni che garantiscano la catena del freddo.				
	2.1 - STOCCAGGIO E MOVIMENTAZIONE Pianificare l'utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici, scegliendo soluzioni di movimentazione e stoccaggio più idonee e tenendo conto del tipo e quantità di merci.		3.1 - IMBALLAGGIO Definire modalità di consolidamento dei carichi e imballaggio in base al tipo di merce e di supporto (pallet, fusti, gabbie ecc.) per la spedizione.	4.1 - PERSONALE Organizzare il personale del magazzino, individuare i responsabili di settore coinvolti e compilando il piano di lavoro del personale interno ed esterno.	5.1 - DATI E TRACCIABILITÀ MERCI Organizzare la gestione dell'acquisizione dei dati per la movimentazione e tracciabilità delle merci con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-07 MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO			EQF-3	
Sulla base delle procedure di magazzino per la ricezione, conservazione e spedizione delle merci, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio, conservazione delle merci del magazzino, gestendo la documentazione e l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.					
Versione 1 20/01/2015 Format_5D_1x					
1 - MOVIMENTAZIONE E STOCCAGGIO		2 - CONSERVAZIONE	3 - CONSOLIDAMENTO E IMBALLAGGIO	4 - DOCUMENTAZIONE	5 - ACQUISIZIONE DATI E REGISTRAZIONE
					
<p>1.4 - PICKING</p> <p>Eseguire le attività di picking in base all'ordine di consegna per l'uscita della merce.</p>					
<p>1.3 - MOVIMENTAZIONE MERCE</p> <p>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.</p>		<p>2.3 - MERCI SPECIALI E PERICOLOSE</p> <p>Conservare merci speciali o pericolose, applicando, laddove previste, le procedure e normative previste in base ai provvedimenti delle autorità competenti.</p>			
<p>1.2 - SCARICO E CARICO MERCE</p> <p>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.</p>		<p>2.2 - MERCI DEPERIBILI</p> <p>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.</p>		<p>4.3 - ADEMPIMENTI</p> <p>Espletare adempimenti e comunicazioni di tipo fiscale, amministrativo, doganale e assicurativo in base al tipo di merce e regimi speciali di deposito.</p>	<p>5.3 - STOCK E SCORTE MAGAZZINO</p> <p>Aggiornare le soglie di scorta e livelli di provvista delle merceologie e produrre la reportistica sulla situazione del magazzino.</p>
<p>1.1 - CONTROLLO MERCE</p> <p>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.</p>		<p>2.1 - CONSERVAZIONE MERCE</p> <p>Conservare la merce, attuando le misure di sicurezza per la salvaguardia della stessa (sottrazione o danneggiamento da parte di terzi).</p>	<p>3.1 - IMBALLAGGIO</p> <p>Imballare e preparare la merce per la spedizione, scegliendo il tipo di supporto per la spedizione (bins, pallets, pallettoni industriali, big bags, ecc.) in base alle caratteristiche delle merci.</p>	<p>4.2 - DOCUMENTI MERCE IN USCITA</p> <p>Predisporre la documentazione per la merce in uscita (packing list).</p>	<p>5.2 - REGISTRAZIONE DATI MERCE</p> <p>Registrare l'anagrafica delle referenze indicate nel DDT nel sistema gestionale del magazzino (WMS) e assegnare la corretta categoria merceologica.</p>
				<p>4.1 - DOCUMENTI MERCI IN ENTRATA</p> <p>Verificare i documenti comprovanti natura e caratteristiche della merce in entrata, stoccata ed in uscita.</p>	<p>5.1 - TRACCIABILITA' MERCE</p> <p>Acquisire dati per la movimentazione e tracciabilità delle merci con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-08 GESTIONE LOGISTICA DI INTERPORTI E CENTRI MOVIMENTAZIONE MERCI In base a quantità/caratteristiche delle merci e delle specifiche del contratto gestire le operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci di interporti e centri movimentazione, tenendo conto di disponibilità di spazi, impianti, mezzi e personale, assicurando la corretta conservazione delle merci.	EQF-5 Versione 1 21/04/2016 Format_4D	
<p style="text-align: center;">1 - DEFINIZIONE CONTRATTO</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p style="text-align: center;">1.4 - CONTRATTO</p> <p>Predisporre il contratto per l'utilizzo dei servizi di gestione intermodale, riportando le specifiche definite nell'offerta e applicando le normative nazionali ed internazionali che regolano la movimentazione delle merci.</p> <p style="text-align: center;">1.3 - OFFERTA</p> <p>Predisporre un'offerta tecnico-economica per la gestione intermodale, definendo termini e modalità di pagamento e il regime di responsabilità.</p> <p style="text-align: center;">1.2 - SOLUZIONE DI GESTIONE</p> <p>Pianificare l'organizzazione della gestione intermodale delle merci, tenendo conto delle esigenze del cliente, delle condizioni tecniche, economiche e fiscali dei servizi richiesti e della disponibilità di mezzi e risorse.</p> <p style="text-align: center;">1.1 - ESIGENZE DEL CLIENTE</p> <p>Rilevare le esigenze del cliente in tema di movimentazione merci, compilando una scheda con informazioni su merce (natura, quantità, imballi, peso specifico, unità di carico, destinazione, ecc.) ed eventuali aspetti critici.</p>	<p style="text-align: center;">2 – GESTIONE SPAZI, INFRASTRUTTURE E MEZZI</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p style="text-align: center;">2.5 - SICUREZZA</p> <p>Coordinare il piano di sicurezza di impianti, persone e merci sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente rispetto al tipo di attività, alla merce trattata e agli impianti/mezzi utilizzati.</p> <p style="text-align: center;">2.4 - MANUTENZIONE IMPIANTI E MEZZI</p> <p>Monitorare l'efficienza di impianti e mezzi attraverso gli interventi di manutenzione periodica e straordinaria.</p> <p style="text-align: center;">2.3 - MERCI PERICOLOSE</p> <p>Pianificare l'utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici per la movimentazione e lo stoccaggio di merci pericolose, nel rispetto delle normative vigenti.</p> <p style="text-align: center;">2.2 - MERCI DEPERIBILI</p> <p>Pianificare l'utilizzo di spazi, infrastrutture e mezzi tecnici per la movimentazione e lo stoccaggio di merci deperibili.</p> <p style="text-align: center;">2.1 - STOCCAGGIO E MOVIMENTAZIONE</p> <p>Pianificare l'utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici per la movimentazione e stoccaggio (es. carrelli elevatori, gru, reachstaker, carroponte) tenendo conto delle caratteristiche delle merci da gestire.</p>	<p style="text-align: center;">3 - ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p style="text-align: center;">3.1 - PERSONALE</p> <p>Programmare il piano di lavoro del personale del centro intermodale attraverso l'individuazione delle risorse coinvolte e delle specifiche responsabilità.</p>	<p style="text-align: center;">4 - GESTIONE DATI E DOCUMENTAZIONE</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p style="text-align: center;">4.2 - TRACCIABILITÀ INFORMATICA</p> <p>Coordinare le modalità di acquisizione dei dati per la movimentazione e tracciabilità delle merci con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.</p> <p style="text-align: center;">4.1 - ADEMPIMENTI DOCUMENTALI</p> <p>Verificare la realizzazione degli adempimenti e delle comunicazioni di tipo amministrativo, doganale e assicurativo previsti in base al tipo di merce e alla movimentazione</p>

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale
QPR-LOG-06	GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO	5	Parziale
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO	3	Esteso

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET		
Codice: QPR-LOG-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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, adottando le procedure di guida previste, tenendo conto dei carichi e degli spazi operativi, e garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO		
Codice: QPR-LOG-06	Livello: EQF-5	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base della quantità/caratteristiche delle merci, del piano di gestione delle scorte e/o delle specifiche del contratto, il soggetto è in grado di gestire le operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, tenendo conto della disponibilità di spazi, impianti, mezzi e del personale, assicurando la corretta conservazione delle merci.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione logistica del magazzino • Merceologia e classificazione delle merci • Elementi di diritto commerciale • Elementi di contabilità di magazzino • Gestione di magazzini conto terzi • 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 • Business English per il settore trasporti 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre offerte tecnico-economiche per lo stoccaggio e la gestione del magazzino • Redigere contratti di appalto per servizi di deposito/magazzinaggio merci • Pianificare gestione delle merci del magazzino • Organizzare sicurezza degli impianti, degli addetti e delle merci del magazzino • Organizzare gestione documentale del magazzino • Organizzare sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci 	

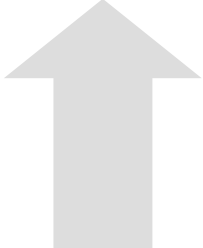
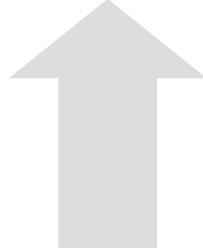


MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO	
Codice: QPR-LOG-07	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle procedure di magazzino per la ricezione, conservazione e spedizione delle merci, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio, conservazione delle merci del magazzino, gestendo la documentazione e l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire procedure di accettazione e spedizione delle merci del magazzino • Organizzare operazioni di scarico e carico della merce • Eseguire operazioni di movimentazione e stoccaggio merci • Eseguire attività di picking • Gestire custodia e conservazione delle merci • Imballare e preparare merci • Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci • Gestire registrazioni e documentazione delle merci in entrate ed uscita dal magazzino





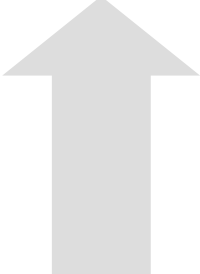
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

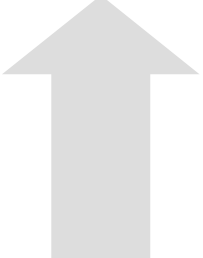
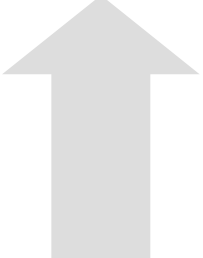
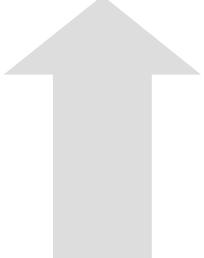
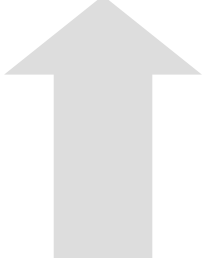

MAGAZZINIERE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-LOG-04	CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET	3	Parziale	
QPR-LOG-06	GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO	5	Parziale	
QPR-LOG-07	MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL	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-LOG-04 CONDUZIONE DI CARRELLI ELEVATORI, COMMISSIONATORI E TRANSPALLET		EQF-3
	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, adottando le procedure di guida previste, tenendo conto dei carichi e degli spazi operativi, e garantendo integrità delle merci e incolumità delle persone.		Versione 2 23/04/2015 Format_4D
1 - CARRELLI ELEVATORI	2 – COMMISSIONATORI	3 - TRANSPALLET (CARRELLI ELEVATORI CON TIMONE)	4 - SISTEMI INFORMATIVI ACQUISIZIONE DATI
			
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).	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.	3.2 - UTILIZZO TRANSPALLET Eseguire operazioni di scarico, movimentazione, stoccaggio e carico merce in sicurezza con transpallet.	
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.	2.1 - MANTENIMENTO EFFICIENZA Verificare e mantenere idoneità tecnica del commissionatore, controllando funzionalità delle sue principali componenti.	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.	4.1 - 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-06 GESTIONE LOGISTICA DEL MAGAZZINO			EQF-5	Versione 1 20/01/2015				
Sulla base della quantità/caratteristiche delle merci, del piano di gestione delle scorte e/o delle specifiche del contratto, il soggetto è in grado di gestire le operazioni di movimentazione, stoccaggio e conservazione delle merci del magazzino, tenendo conto della disponibilità di spazi, impianti, mezzi e del personale, assicurando la corretta conservazione delle merci.					Format_SD_2x				
1 - GESTIONE MAGAZZINO CONTO TERZI		2 – GESTIONE SPAZI, INFRASTRUTTURE E MEZZI		3 - CONSOLIDAMENTO E IMBALLAGGIO		4 - ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE		5 - GESTIONE INFORMATICA	
									
1.3 - CONTRATTO Redigere il contratto di appalto per un servizio di deposito e magazzinaggio, contenente i termini pattuiti con il committente.		2.5 - VERIFICA IMPIANTI E MEZZI Organizzare il controllo dell'efficienza degli impianti e dei mezzi, attraverso manutenzioni ordinarie e straordinarie.							
1.2 - OFFERTA Predisporre l'offerta per un servizio di deposito/magazzinaggio, definendo termini di pagamento, servizi assicurativi necessari o richiesti, eventuali regimi fiscali agevolati, tenendo conto della disponibilità e adeguatezza di spazi ed impianti in relazione alle merci da stoccare.		2.4 - PIANO DI SICUREZZA Organizzare la sicurezza degli impianti, degli addetti e delle merci, attenendosi alle norme previste in tema di sicurezza rispetto al tipo di attività, merce trattata e impianti/mezzi utilizzati.							
1.1 - ESIGENZE CLIENTE Rilevare le esigenze del cliente per un servizio di deposito e magazzinaggio, compilando scheda con informazioni su caratteristiche della merce/ imballaggi, sistema informativo utilizzato, documentazione di accompagnamento richiesta e eventuali aspetti critici.		2.3 - MERCI PERICOLOSE Pianificare l'utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici per lo stoccaggio di merci pericolose, adottando soluzioni conformi alle normative.							
		2.2 - MERCI DEPERIBILI Pianificare utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici per lo stoccaggio di merci deperibili, adottando soluzioni che garantiscano la catena del freddo.							
		2.1 - STOCCAGGIO E MOVIMENTAZIONE Pianificare l'utilizzo degli spazi, delle infrastrutture e dei mezzi tecnici, scegliendo soluzioni di movimentazione e stoccaggio più idonee e tenendo conto del tipo e quantità di merci.		3.1 - IMBALLAGGIO Definire modalità di consolidamento dei carichi e imballaggio in base al tipo di merce e di supporto (pallet, fusti, gabbie ecc.) per la spedizione.		4.1 - PERSONALE Organizzare il personale del magazzino, individuare i responsabili di settore coinvolti e compilando il piano di lavoro del personale interno ed esterno.		5.1 - DATI E TRACCIABILITÀ MERCI Organizzare la gestione dell'acquisizione dei dati per la movimentazione e tracciabilità delle merci con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-LOG-07 MOVIMENTAZIONE, STOCCAGGIO, CONSERVAZIONE DELLE MERCI DEL MAGAZZINO			EQF-3	
<p>Sulla base delle procedure di magazzino per la ricezione, conservazione e spedizione delle merci, il soggetto è in grado di eseguire operazioni di movimentazione, stoccaggio, conservazione delle merci del magazzino, gestendo la documentazione e l'acquisizione e registrazione dei relativi dati.</p>					
<p>Versione 1 20/01/2015 Format_5D_1x</p>					
1 - MOVIMENTAZIONE E STOCCAGGIO		2 – CONSERVAZIONE	3 - CONSOLIDAMENTO E IMBALLAGGIO	4 - DOCUMENTAZIONE	5 - ACQUISIZIONE DATI E REGISTRAZIONE
					
1.4 - PICKING Eeguire le attività di picking in base all'ordine di consegna per l'uscita della merce.					
1.3 - MOVIMENTAZIONE MERCE Eeguire 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.		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.		4.3 - ADEMPIMENTI Espletare adempimenti e comunicazioni di tipo fiscale, amministrativo, doganale e assicurativo in base al tipo di merce e regimi speciali di deposito.	5.3 - STOCK E SCORTE MAGAZZINO Aggiornare le soglie di scorta e livelli di provvista delle merceologie e produrre la reportistica sulla situazione del magazzino.
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.		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.		4.2 - DOCUMENTI MERCE IN USCITA Predisporre la documentazione per la merce in uscita (packing list).	5.2 - REGISTRAZIONE DATI MERCE Registrare l'anagrafica delle referenze indicate nel DDT nel sistema gestionale del magazzino (WMS) e assegnare la corretta categoria merceologica.
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.		2.1 - CONSERVAZIONE MERCE Conservare la merce, attuando le misure di sicurezza per la salvaguardia della stessa (sottrazione o danneggiamento da parte di terzi).	3.1 - IMBALLAGGIO Imballare e preparare la merce per la spedizione, scegliendo il tipo di supporto per la spedizione (bins, pallets, pallettoni industriali, big bags, ecc.) in base alle caratteristiche delle merci.	4.1 - DOCUMENTI MERCI IN ENTRATA Verificare i documenti comprovanti natura e caratteristiche della merce in entrata, stoccata ed in uscita.	5.1 - TRACCIABILITA' MERCE Acquisire dati per la movimentazione e tracciabilità delle merci con sistemi informatici, ottici e in radio frequenza.

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,

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 generale)

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

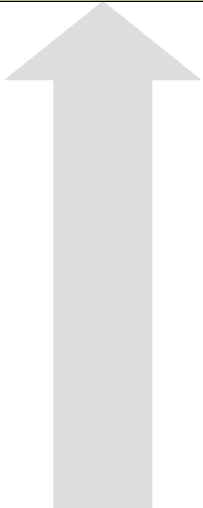

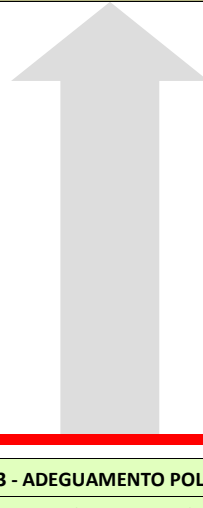
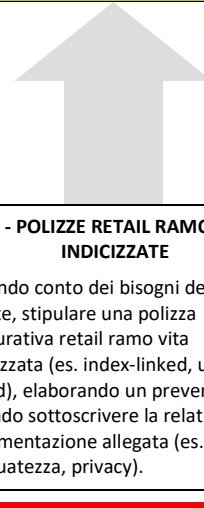
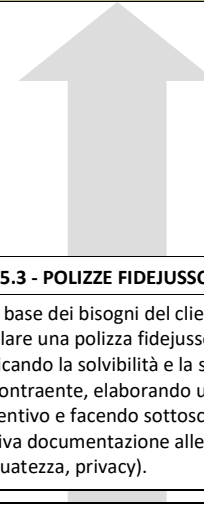
GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO	
Codice: QPR-SAS-04	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle normative in vigore e della regolamentazione aziendale, il soggetto è in grado di gestire le attività di back-office in un'Agenzia assicurativa, curando la gestione di documenti, dati, clienti e riscossione premi.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

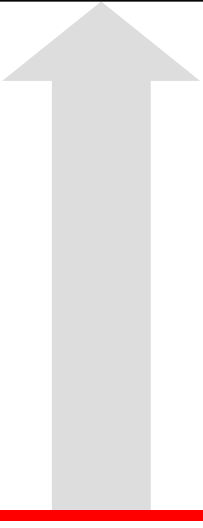
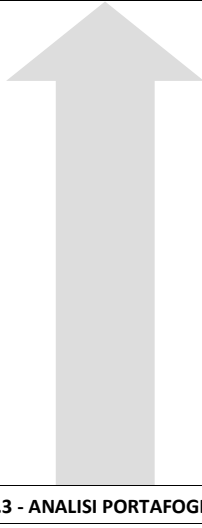
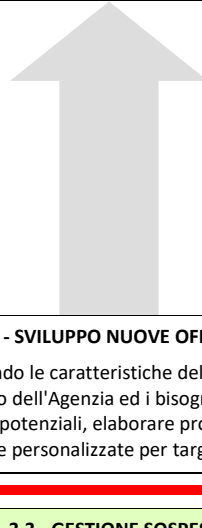

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLE ASSICURAZIONI

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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
<p>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.</p>				
<p>Versione 1 31/01/2017 Format_5D</p>				
<p>1 - COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE</p>  <p>1.3 - GESTIONE COMUNICAZIONE SU WEB Gestire la comunicazione con il cliente utilizzando canali web (es. piattaforme social, di messaggistica).</p> <hr/> <p>1.2 - GESTIONE RECLAMI Gestire i reclami del cliente, acquisendo gli elementi informativi necessari e proponendo soluzioni per evitare il contenzioso.</p> <hr/> <p>1.1 - ACCOGLIENZA DEL CLIENTE Accogliere il cliente, rilevando il bisogno ed eventualmente indirizzandolo al personale in grado di soddisfarlo (es. agente senior, liquidatore, ecc.).</p>	<p>2 – EROGAZIONE DI INFORMAZIONI</p>  <p>2.3 - INFORMAZIONI SU SINISTRI Fornire al cliente informazioni e consigli relativi alle modalità di denuncia dei sinistri, alla relativa modulistica e documentazione da allegare, sull'iter di avanzamento o sugli esiti delle pratiche di sinistro in corso.</p> <hr/> <p>2.2 - INFORMAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI RETAIL Fornire al cliente informazioni sui prodotti assicurativi retail offerti dall'Agenzia, anche confrontando l'offerta di più Compagnie assicurative.</p> <hr/> <p>2.1 - INFORMAZIONI SU POLIZZE IN ESSERE Anche tramite la consultazione di sistemi gestionali, fornire informazioni riguardanti polizze in essere (es. rischi coperti, massimali) e relativi premi.</p>	<p>3 - ASSISTENZA GESTIONE POLIZZE E DENUNCIA SINISTRI</p>  <p>3.3 - ADEGUAMENTO POLIZZA Proporre un adeguamento della polizza in essere (es. massimali, rischi coperti) al fine di ottenere una migliore copertura dei rischi.</p> <hr/> <p>3.2 - ASSISTENZA AL CLIENTE Fornire assistenza all'assicurato/danneggiato sulla compilazione della modulistica e sulle procedure più opportune da seguire per la tutela dei propri interessi (es. nomina perito).</p> <hr/> <p>3.1 - APERTURA DEL FASCICOLO SINISTRO Raccogliere la denuncia di sinistro, verificando la correttezza della modulistica presentata e aprendo il fascicolo digitale e/o cartaceo relativo al sinistro.</p>	<p>4 - STIPULA DI POLIZZE ASSICURATIVE RETAIL</p>  <p>4.3 - POLIZZE RETAIL RAMO VITA INDICIZZATE Tenendo conto dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa retail ramo vita indicizzata (es. index-linked, unit-linked), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).</p> <hr/> <p>4.2 - POLIZZE RETAIL RAMO VITA Tenendo conto dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa retail ramo vita (es. caso, vita, caso morte, mista), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).</p> <hr/> <p>4.1 - POLIZZE RETAIL RAMO DANNI Tenendo conto dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa retail ramo danni (es. RC auto, danni fabbricati), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).</p>	<p>5 - STIPULA DI POLIZZE ASSICURATIVE CORPORATE</p>  <p>5.3 - POLIZZE FIDEJUSSORIE Sulla base dei bisogni del cliente, stipulare una polizza fidejussoria, verificando la solvibilità e la solidità del contraente, elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).</p> <hr/> <p>5.2 - POLIZZE CORPORATE COMPLESSE Sulla base dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa corporate complessa (es. multirischi, multicompany), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).</p> <hr/> <p>5.1 - POLIZZE CORPORATE RAMO DANNI Sulla base dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa corporate ramo danni (es. RC, danni materiali, incendio), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-04 GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO 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.		EQF-4 Versione 1 31/01/2017 Format_4D
1 - GESTIONE DOCUMENTALE	2 – GESTIONE DATI	3 - GESTIONE CLIENTI	4 - RISCOSSIONE PREMI
			
1.3 - GESTIONE POLIZZE Sulla base delle comunicazioni ricevute, provvedere ad operazioni di variazione, sospensione o annullamento delle polizze attive, registrandole nel sistema gestionale digitale e/o nel fascicolo cartaceo.	2.3 - ANALISI PORTAFOGLIO Analizzare il portafoglio clienti/polizze, applicando elaborazioni statistiche alle banche dati/sistemi gestionali, e predisponendo grafici e report di sintesi (es. trend storici, indicatori di produttività/redditività, analisi rischi/sinistri, identificazione tipologie di clienti).	3.4 - SVILUPPO NUOVE OFFERTE Considerando le caratteristiche del catalogo assicurativo dell'Agenzia ed i bisogni di clienti esistenti o potenziali, elaborare proposte assicurative personalizzate per target specifici.	
1.2 - CONTROLLO DOCUMENTALE Controllare la congruità e la completezza della documentazione ricevuta segnalando eventuali necessità di integrazione/completamento.	2.2 - SISTEMA GESTIONALE MOBILE Utilizzando dispositivi mobili, accedere al sistema gestionale per la consultazione e la gestione di dati e documenti, anche con l'utilizzo di strumenti digitali di firma grafometrica.	3.3 - GESTIONE SOSPESI Verificare periodicamente i casi di clienti sospesi (es. mancato rinnovo polizza), individuati utilizzando i sistemi gestionali informatici, proponendo nuove soluzioni assicurative o archiviando il cliente.	4.2 - GESTIONE INCASSO PREMI Gestire il pagamento dei premi incassando versamenti in contanti, verificando i versamenti bancari tramite sistemi di internet banking e aggiornando il sistema gestionale informatico.
1.1 - GESTIONE DOCUMENTALE Gestire la documentazione cartacea e digitale relativa a polizze e sinistri, protocollandola, archiviandola anche tramite sistema gestionale interno, ed inoltrandola se necessario agli uffici competenti.	2.1 - SISTEMA GESTIONALE DESKTOP Utilizzando un software gestionale assicurativo, gestire da desktop le informazioni relative a fornitori, collaboratori, polizze, clienti, sinistri.	3.2 - CAMPAGNE DI MARKETING Realizzare campagne di mailing, e-mailing o telemarketing per la promozione di prodotti assicurativi, individuando potenziali clienti attraverso l'interrogazione di banche dati (es. anagrafiche di settore) e del sistema gestionale interno.	4.1 - GESTIONE SCADENZARIO PREMI (QUIETANZAMENTO) Utilizzando il sistema gestionale informatico, verificare periodicamente lo scadenzario premi delle polizze attive, inviando avvisi e solleciti di pagamento e, dopo il controllo di avvenuto pagamento, inviando quietanze di pagamento ed eventuali contrassegni (es. RCauto).
		3.1 - INVIO CORRISPONDENZA Anche utilizzando moduli automatici del sistema gestionale informatico, gestire la corrispondenza con i clienti.	

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 generale)
- 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 assicurativi.

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 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

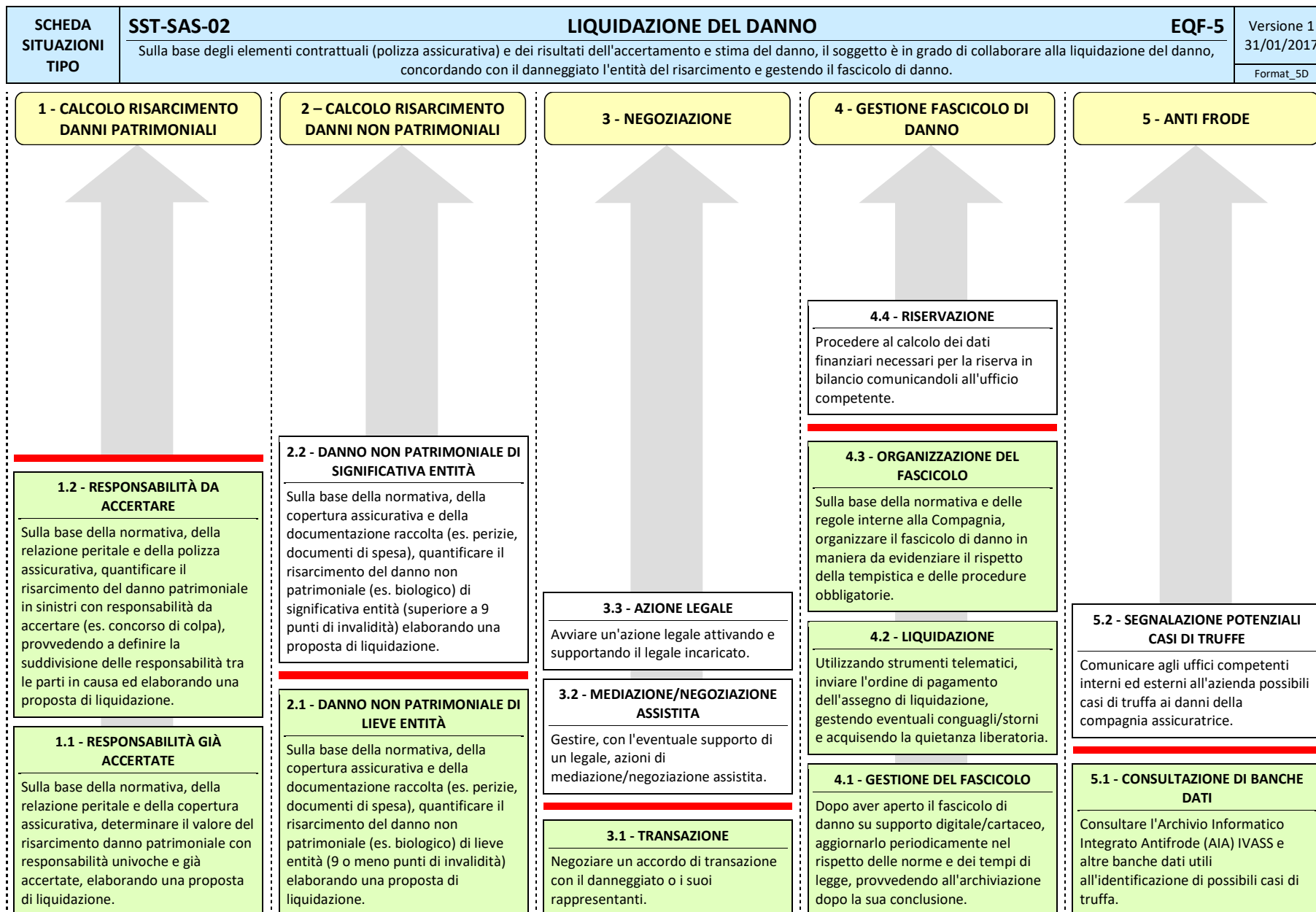
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

**ESPERTO DELLE ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO, VALUTAZIONE
E LIQUIDAZIONE DEL DANNO**

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 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.		EQF-5 Versione 1 31/01/2017 Format_4D
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1 - ANALISI DEL SINISTRO</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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.). </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2 – STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI VEICOLI</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.3 - SINISTRI NATANTI Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro di natanti. </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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). </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">3 - STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI RAMI ELEMENTARI</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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.). </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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). </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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). </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">4 - GESTIONE DELLA PROCEDURA</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 4.2 - VERIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI Sulla base delle informazioni relative alla polizza assicurativa in essere, verificare la presenza di condizioni che impediscano o diminuiscano la liquidazione del sinistro. </div> <hr style="border: 1px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 4.1 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE Anche utilizzando sistemi gestionali informatici, gestire la documentazione relativa alla pratica peritale. </div>



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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-RIS-08	PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI	3	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

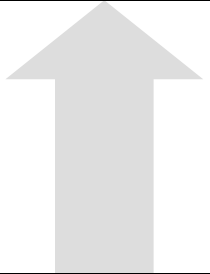
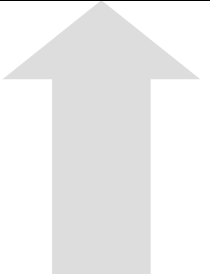
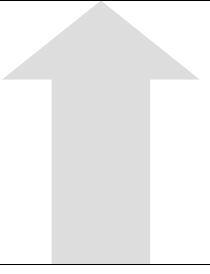
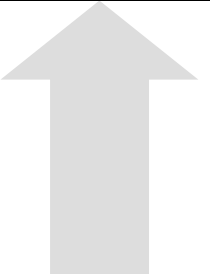
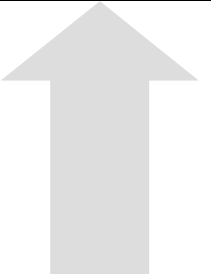
PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI	
QPR-RIS-08	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base del piano di produzione e/o delle specifiche comande ricevute, il soggetto è in grado di realizzare pizze (es. tonda classica, in teglia, in pala) e prodotti assimilati (es. focacce, ciabatte farcite, pizza dessert) utilizzando opportuni accorgimenti per velocizzare l'evasione degli ordinativi.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni storici sulla pizza napoletana e veneziana • Organizzazione dei laboratori di pizzeria • 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 • Norme di igiene e sicurezza alimentare 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 spazi e attrezzature

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

PIZZAIOLO

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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-08 PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI			EQF-3 Versione 5 08/03/2016 Format_SD_1x
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.				
1 - PREPARAZIONE IMPASTO	2 – FORMATURA	3 - FARCITURA	4 - COTTURA	5 - PRODOTTI ASSIMILATI
				
<p style="text-align: center;">1.5 - INDIRETTO CON PASTA MADRE</p> <p>Preparare l'impasto per pizza utilizzando il metodo indiretto che prevede l'impiego del lievito naturale (pasta madre).</p>	<p style="text-align: center;">2.4 - PIZZA MAXI O IN PALA</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - OLTRE I 5 INGREDIENTI</p> <p>Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono oltre 5 ingredienti.</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - FORNO A LEGNA</p> <p>Cuocere in forno a legna i diversi prodotti di pizzeria monitorando costantemente la temperatura del forno e il grado di cottura del prodotto.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - PIZZA GOURMET</p> <p>Produrre pizze gourmet da ristorante caratterizzate da un impasto fatto con lievito naturale, servite a spicchi o quadrotti e farcite con ingredienti ricercati.</p>
<p style="text-align: center;">1.4 - CON FARINE SPECIALI</p> <p>Preparare impasti utilizzando farine di soia, integrali o kamut.</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - TONDA NAPOLETANA</p> <p>Stendere le palline di impasto in modo da formare il disco della pizza secondo la tipologia napoletana, cioè con bordo spesso detto cornicione.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - FINO A 5 INGREDIENTI</p> <p>Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono al massimo 5 ingredienti.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - PIZZE RIPIENE O CON COTTURA IN DUE TEMPI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - PIZZA DESSERT</p> <p>Produrre pizze dessert caratterizzate da farciture tipiche dei prodotti di pasticceria (creme, salse, panna, frutta fresca o secca, nutella).</p>
<p style="text-align: center;">1.3 - INDIRETTO POOLISH</p> <p>Preparare un preimpasto liquido (poolish) a cui aggiungere in un secondo tempo tutti gli altri ingredienti necessari per completare l'impasto.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - TONDA ITALIANA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - FINO A 3 INGREDIENTI</p> <p>Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono al massimo 3 ingredienti.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - FORNO ELETTRICO O A GAS</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - FOCACCE</p> <p>Produrre focacce di vario genere (es. salata al rosmarino, ligure all'olio, alle cipolle) utilizzando gli impasti base della pizza.</p>
<p style="text-align: center;">1.2 - A LUNGA LIEVITAZIONE REFRIGERATO</p> <p>Preparare l'impasto, lasciarlo lievitare per il tempo necessario, dargli la forma desiderata (es. palline), quindi collocarlo nella cella frigorifera per uso futuro.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - PIZZA IN TEGLIA</p> <p>Stendere l'impasto in teglie di metallo tonde o rettangolari avendo cura di mantenere uniforme lo spessore.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - PREPARAZIONE DEGLI INGREDIENTI</p> <p>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.</p>		
<p style="text-align: center;">1.1 - METODO DIRETTO</p> <p>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.</p>				

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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

PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME		
Codice: QPR-RIS-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche ricette a disposizione e delle indicazioni dello chef, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze (verdure, carni, pesci, molluschi e crostacei), utilizzando gli strumenti a disposizione e rispettando in tempi di lavorazione.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di merceologia degli alimenti • Le verdure: caratteristiche e stagionalità • Gli strumenti e attrezzature per taglio verdure • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondare e pelare le verdure • Effettuare diverse tipologie di taglio delle verdure • Tornire le verdure per migliorarne la presentazione • Effettuare diverse tipologie di taglio carne • Pulire e deliscare il pesce • Effettuare la sfilettatura del pesce • Pulire i molluschi e i crostacei 	

PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI		
Codice: QPR-RIS-05	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gastronomia • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 pasta fresca semplice o ripiena • Preparare gnocchi semplici o ripieni • Preparare apparecchi da cucina • Assemblare tra loro materie prime e/o semilavorati per preparare alimenti pronti da cuocere • Conservare i semilavorati per un loro uso successivo 	

COTTURA DEGLI ALIMENTI	
Codice: QPR-RIS-06	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, il soggetto è in grado di cuocere gli alimenti (materie prime, semilavorati o assemblati) applicando il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzarne il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • I rimedi agli errori di cottura 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre alimenti e attrezzature per la cottura • 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, arrostitire) • Cuocere mediante tecniche miste (brasare, stufare, in casseruola) • Utilizzare tecniche alternative (al microonde, sottovuoto, al cartoccio, al sale, in crosta, glassatura, affumicatura)

ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	
Codice: QPR-RIS-07	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle indicazioni del responsabile di cucina e tenendo in considerazione le caratteristiche degli alimenti costituenti le ricette, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico dentro piatti e vassoi da servire ai commensali in sala.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Porzionare le giuste quantità di cibo in piatti e vassoi • 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

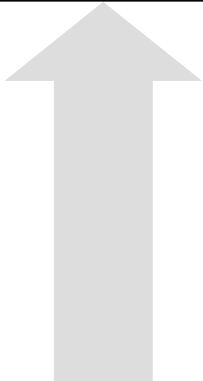



PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	
Codice: QPR-ALI-04	Livello: EQF-3
Versione 2 del 29/04/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca quali paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione, utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni storici legati alla tradizione pasticceria italiana • Organizzazione del laboratorio di pasticceria • 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 • Norme di igiene e sicurezza alimentare 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • Pulire e igienizzare spazi e attrezzature

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

AIUTO CUOCO

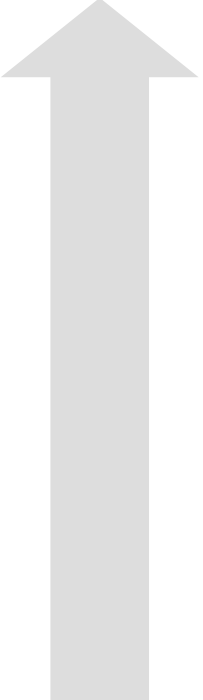
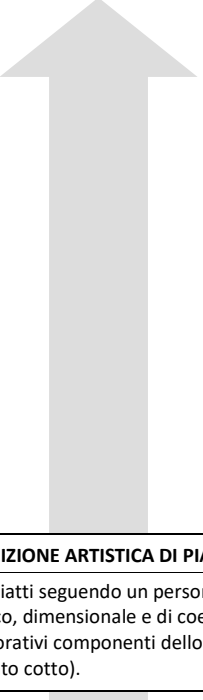
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Parziale	
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Completo	
QPR-RIS-06	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3	Parziale	
QPR-RIS-07	ALLESTIMENTO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

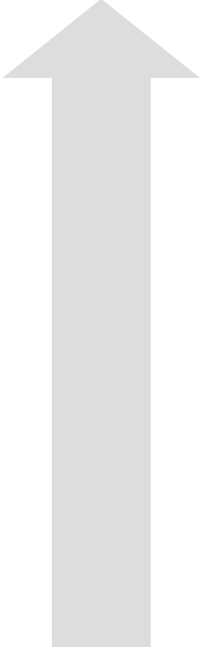
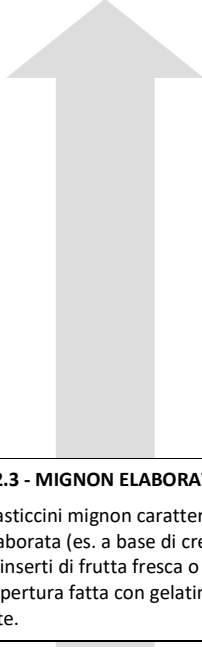
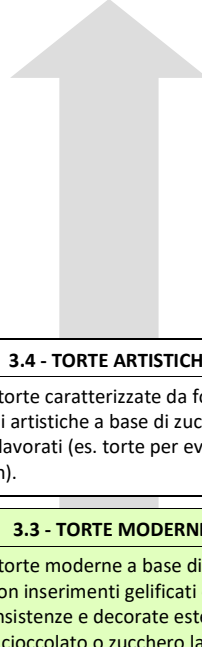

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-04 PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME			EQF-3
	Sulla base delle specifiche ricette a disposizione e delle indicazioni dello chef, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze (verdure, carni, pesci, molluschi e crostacei), utilizzando gli strumenti a disposizione e rispettando in tempi di lavorazione.			Versione 5 27/04/2016 Format_4D
1 - VERDURE	2 - CARNE	3 - PESCE	4 - CROSTACEI E MOLLUSCHI	
				
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.	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).			
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.	2.4 - DISSOSSARE LA CARNE Disossare volatili, piccoli mammiferi (es. conigli), costata di manzo, carrè di maiale e coscia di agnello.			
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).	2.3 - 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, ...).	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.	4.3 - PULIRE I GRANDI CROSTACEI COTTI Ricavare la polpa dai grandi crostacei cotti (es. aragoste, granseole, ...).	
	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).	3.2 - SFILETTARE IL PESCE Togliere tutte le lisce (centrale e rimanenti) a pesci tondi e pesci piatti di grandi dimensioni (es. salmone, trote, rombi, ...) e ricavare filetti regolari.	4.2 - PULIRE I PICCOLI CROSTACEI CRUDI Privare i piccoli crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi, ...) di carapace, zampe, interiora.	
	2.1 - PARARE LA CARNE Liberare la carne cruda da tutti gli scarti e le parti non edibili (es. pelle, grasso, tendini).	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, ...).	4.1 - 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 cefalopi di becco, occhi, sacco di inchiostro, osso, pennetta.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-05 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.				EQF-3 Versione 6 27/04/2016 Format_5D
1 - FONDI, LEGANTI E SALSE	2 – PASTA FRESCA	3 - GNOCCHI FRESCHI	4 - FARCE E APPARECCHI DA CUCINA	5 - ASSEMBLAGGI	
↑	↑	↑	↑	↑	
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).				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.	
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).			4.3 - FARCE COMPLESSE Creare farce da cucina complesse per realizzare terrine, galantine e spume.	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).	
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).	2.2 - PASTA RIPIENA Preparare pasta fresca ripiena classica (es. ravioli, tortellini, ...) o tipica (es. cjarsons friulani, culurgiones sardi, ...).	3.2 - GNOCCHI RIPIENI Preparare gnocchi ripieni classici (es. pomodoro e mozzarella, ricotta e spinaci, speck e formaggio) o tipici (es. canederli, spatzele).	4.2 - APPARECCHI E FARCE ELABORATE Creare apparecchi per la preparazione di passatelli, quiche lorraine, soufflé e farce a base di carne e pesce dove il composto è bilanciato per sapore e consistenza (es. per tortellini bolognesi; per calamario ripieno).	5.2 - PRONTO CUOCI ELABORATI Preparare pronto cuoci elaborati quali arrosti, involtini (alle verdure, alla carne, al pesce), cannelloni, crespelle, calamari ripieni.	
2.1 - PASTA Preparare pasta fresca non ripiena (es. tagliatelle, trofie, maltagliati, ...).		3.1 - GNOCCHI Preparare gnocchi freschi non ripieni (es. gnocchi di patate, gnocchi di zucca, gnocchi di spinaci, ...).	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).	5.1 - 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 4 15/07/2015 Format_5D
Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, il soggetto è in grado di cuocere gli alimenti (materie prime, semilavorati o assemblati) applicando il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzarne il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali.				
1 - COTTURA IN ACQUA	2 – COTTURA IN GRASSO	3 - COTTURA A CALORE	4 - COTTURE MISTE	5 - ALTRE TECNICHE
<p style="text-align: center;">1.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.4 - COTTURE PROLUNGATE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - CUOCERE ALIMENTI PREGIATI</p> <p>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, arrostiti ripieni, porchetta).</p>	<p style="text-align: center;">4.4 – COTTURE CHE RICHIEDONO LAVORAZIONI PARTICOLARI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA</p> <p>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).</p>
<p style="text-align: center;">1.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE</p> <p>Gestire cotture su alimenti delicati (bollire: sedano, rapa, broccoli, erbetto, gamberi; sbianchire: asparagi, agretti; al vapore: gambero, sogliola, salmone) o che prevedono temperature e tempistiche specifiche (affogare: uova; a bagnomaria: fonduta).</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - COTTURA AL CUORE</p> <p>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)).</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - REGOLANDO I PARAMETRI IN BASE ALLA PEZZATURA</p> <p>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, cappelletti, cappelletti, pomodori, funghi; grigliare: radicchio di Treviso, pesci da porzione interi, roast beef; allo spiedo alimenti di grandi dimensioni: maialini, cosce).</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE</p> <p>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).</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 – COTTURA IN PIÙ FASI</p> <p>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 mugnaia; frittura in padella: cotoletta alla milanese).</p>	<p style="text-align: center;">3.1 – CON PARAMETRI DEFINITI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - MANTENENDO LE PROPRIETÀ ORGANOLETTICHE DEGLI ALIMENTI</p> <p>Stufare e brasare alimenti, mantenendo le proprietà organolettiche (es. compattezza delle carni del pollo, consistenza delle verdure, morbidezza dei cefalopodi).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</p> <p>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).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-07 ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA EQF-3		Versione 5 30/03/2018 Format_3D
Sulla base delle indicazioni del responsabile di cucina e tenendo in considerazione le caratteristiche degli alimenti costituenti le ricette, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico dentro piatti e vassoi da servire ai commensali in sala.			
1 - PORZIONATURA DELL'ALIMENTO		2 – ALLESTIMENTO E DECORAZIONE	
			
1.2 - VALUTAZIONI INDIVIDUALI Prelevare le quantità adeguate di cibo pro capite tenendo in debita considerazione le caratteristiche fisiche del commensale (bambino, adulto, anziano, ...) e le proprietà nutrizionali delle diverse preparazioni gastronomiche e delle materie prime impiegate (cibi fritti, al vapore, carboidrati, proteine, carne, pesce, ...).		2.3 - COMPOSIZIONE ARTISTICA DI PIATTI E VASSOI 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. sughetti, pezzi di alimento cotto).	
1.1 - INDICAZIONI RICEVUTE Versare le quantità di cibo pro capite nel rispetto delle indicazioni ricevute dal responsabile.		2.2 - DECORAZIONE DI PIATTI E VASSOI Decorare i piatti da presentare al tavolo ai clienti o i vassoi da esporre in un buffet utilizzando elementi decorativi esterni al contenuto del piatto stesso anche semilavorati (es. verdura e frutta intagliata, salse, cialde).	
		2.1 - ALLESTIMENTO STANDARD DI PIATTI E VASSOI Porzionare e distribuire le pietanze in piatti o vassoi rispettando le regole standard di allestimento (es. pasta in centro, carne e pesce nella parte bassa) per un servizio all'italiana o all'inglese ai commensali.	

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-ALI-04 PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA EQF-3</p> <p>Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca quali 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.</p>	<p>Versione 4 15/07/2015 Format_4D</p>	
<p>1 - PASTE DA BANCO</p>	<p>2 – PASTICCERIA MIGNON</p>	<p>3 - DOLCI DA CREDENZA</p>	<p>4 - DESSERT DA RISTORAZIONE</p>
			
<p>1.2 - PASTE COMPOSTE</p> <p>Produrre paste da banco di dimensione classica mediante l'assemblaggio di basi e creme di pasticceria (es. diplomatiche, francesine, paste a strati variegati con creme soffici aromatizzate).</p>	<p>2.2 - MIGNON DECORATE</p> <p>Produrre pasticcini mignon caratterizzati dalla componente artistica nella forma e nella decorazione (es. finger food dolci, mini bavaresi, mignon con decori a base di cioccolato o zucchero lavorato).</p>	<p>3.3 - TORTE MODERNE</p> <p>Realizzare torte moderne a base di creme bavaresi, con inserimenti gelificati o addensati di varie consistenze e decorate esternamente con frutta, cioccolato o zucchero lavorati (es. Bavarese alla vaniglia e cioccolato, Torta Canelli).</p>	<p>4.2 - DECORATI</p> <p>Realizzare dolci da ristorazione decorati con elementi commestibili solidi (es. ventagli di cioccolato, composizioni con zucchero tirato) e rifiniti con sciroppi o creme aromatizzate.</p>
<p>1.1 - PASTE SEMPLICI</p> <p>Produrre paste da banco di dimensione classica e caratterizzate dalla farcitura di fondi semilavorati mediante creme, frutta e glasse (es. bignè, cannoli ripieni, tartellette alla frutta, maltagliati).</p>	<p>2.1 - MIGNON CLASSICHE</p> <p>Produrre paste da banco nella versione mignon mediante farcitura di fondi semilavorati, anche in cioccolato, con creme, frutta e glasse (es. bocconcini alla frutta, mini bignè glassati, cannoncini ripieni, pirottini alle creme).</p>	<p>3.2 - BASE SFOGLIA E CREMA</p> <p>Realizzare dolci da credenza che richiedono l'assemblaggio di pasta sfoglia e creme di vario tipo (es. Diplomatica, Millefoglie, St. Honorè).</p>	<p>4.3 - DESTRUTTURATI</p> <p>Realizzare dolci della pasticceria classica in versione destrutturata e monoporzione da servire in piatto o in bicchiere e gustare col cucchiaino.</p>
		<p>3.4 - TORTE ARTISTICHE</p> <p>Realizzare torte caratterizzate da forme e decorazioni artistiche a base di zucchero o cioccolato lavorati (es. torte per eventi speciali, cake design).</p>	<p>4.1 - TRADIZIONALI</p> <p>Realizzare dolci da ristorazione tradizionali da servire nel piatto e gustare col cucchiaino (es. Budino, Panna cotta, Tiramisù, Zuppa inglese, Profiteroles, Crema catalana, Soufflé, Mousse).</p>

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4	Parziale
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 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base del tipo di menù proposto, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza, garantendo la preparazione e l'uscita dei piatti secondo le aspettative dei clienti e gestendo eventuali imprevisti e ritardi nelle fasi produttive.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME		
Codice: QPR-RIS-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche ricette a disposizione e delle indicazioni dello chef, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze (verdure, carni, pesci, molluschi e crostacei), utilizzando gli strumenti a disposizione e rispettando in tempi di lavorazione.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di merceologia degli alimenti • Le verdure: caratteristiche e stagionalità • Gli strumenti e attrezzature per taglio verdure • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondare e pelare le verdure • Effettuare diverse tipologie di taglio delle verdure • Tornire le verdure per migliorarne la presentazione • Effettuare diverse tipologie di taglio carne • Pulire e deliscare il pesce • Effettuare la sfilettatura del pesce • Pulire i molluschi e i crostacei 	

PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI		
Codice: QPR-RIS-05	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gastronomia • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 pasta fresca semplice o ripiena • Preparare gnocchi semplici o ripieni • Preparare apparecchi da cucina • Assemblare tra loro materie prime e/o semilavorati per preparare alimenti pronti da cuocere • Conservare i semilavorati per un loro uso successivo 	

COTTURA DEGLI ALIMENTI		
Codice: QPR-RIS-06	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, il soggetto è in grado di cuocere gli alimenti (materie prime, semilavorati o assemblati) applicando il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzarne il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • I rimedi agli errori di cottura 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre alimenti e attrezzature per la cottura • 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, arrostitire) • Cuocere mediante tecniche miste (brasare, stufare, in casseruola) • Utilizzare tecniche alternative (al microonde, sottovuoto, al cartoccio, al sale, in crosta, glassatura, affumicatura) 	

ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA		
Codice: QPR-RIS-07	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni del responsabile di cucina e tenendo in considerazione le caratteristiche degli alimenti costituenti le ricette, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico dentro piatti e vassoi da servire ai commensali in sala.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Porzionare le giuste quantità di cibo in piatti e vassoi • 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 	

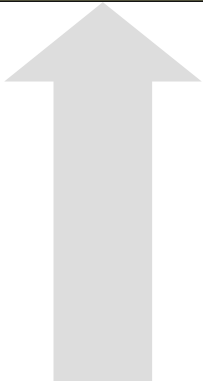

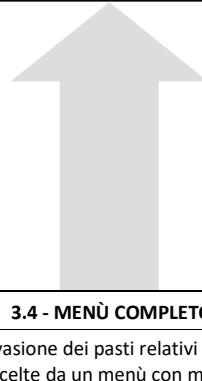
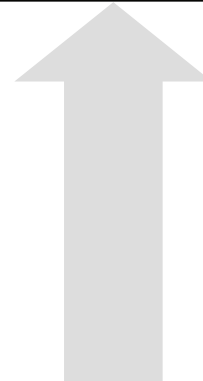
PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA		
Codice: QPR-ALI-04	Livello: EQF-3	Versione 2 del 43584
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca quali paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione, utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni storici legati alla tradizione pasticceria italiana • Organizzazione del laboratorio di pasticceria • 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 • Norme di igiene e sicurezza alimentare 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • Pulire e igienizzare spazi e attrezzature 	

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

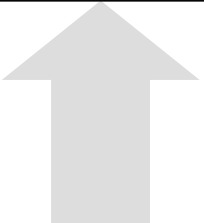




CUOCO

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4	Parziale	
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 Sulla base del tipo di menù proposto, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza, garantendo la preparazione e l'uscita dei piatti secondo le aspettative dei clienti e gestendo eventuali imprevisti e ritardi nelle fasi produttive.		EQF-4 Versione 3 15/07/2015 Format_4D
1 - MENÙ FISSO	2 - MENÙ PER BUFFET	3 - MENÙ ALLA CARTA	4 - GESTIONE RITARDI
			
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.		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.	
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.	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.	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.	
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.	2.2 - 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.	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.	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.

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-RIS-04 PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME</p>			<p>EQF-3</p>
	<p>Sulla base delle specifiche ricette a disposizione e delle indicazioni dello chef, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze (verdure, carni, pesci, molluschi e crostacei), utilizzando gli strumenti a disposizione e rispettando in tempi di lavorazione.</p>			<p>Versione 5 27/04/2016 Format_4D</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">1 - VERDURE</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">2 – CARNE</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">3 - PESCE</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">4 - CROSTACEI E MOLLUSCHI</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%;"> <p>1.3 - TORNIRE LE VERDURE</p> <p>Migliorare la presentazione delle verdure, ricavandone forme regolari su patata (es. fondente, naturale, castello, cocotte, olivette, mascotte) e altre verdure.</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>2.5 - TAGLIARE LA CARNE CON OSSO</p> <p>Tagliare la carne con osso (es. costata di manzo, nodino di vitello, braciola di maiale, costicine d'agnello).</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>3.3 - TAGLIARE DARNE E TRANCI</p> <p>Tagliare pesci di medie (es. rombi e salmòni) e grosse (es. pesce spada, tonno, ...) dimensioni in darne o tranci.</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>4.3 - PULIRE I GRANDI CROSTACEI COTTI</p> <p>Ricavare la polpa dai grandi crostacei cotti (es. aragoste, granseole, ...).</p> </div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%;"> <p>1.2 - EFFETTUARE I TAGLI DI 2° E 3° LIVELLO</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>2.4 - DISSOSSARE LA CARNE</p> <p>Disossare volatili, piccoli mammiferi (es. conigli), costata di manzo, carrè di maiale e coscia di agnello.</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>3.2 - SFILARE IL PESCE</p> <p>Togliere tutte le lisce (centrale e rimanenti) a pesci tondi e pesci piatti di grandi dimensioni (es. salmone, trote, rombi, ...) e ricavare filetti regolari.</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>4.2 - PULIRE I PICCOLI CROSTACEI CRUDI</p> <p>Privare i piccoli crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi, ...) di carapace, zampe, interiora.</p> </div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%;"> <p>1.1 - MONDARE, LAVARE E TAGLIARE LE VERDURE</p> <p>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).</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>2.3 - TAGLIARE LA CARNE CON TESSUTI SOVRAPPOSTI</p> <p>Tagliare la carne a fettine da pezzi di muscolo a tessuto sovrapposto (es. fesa di tacchino, noce di vitello, scamone di manzo, ...).</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>3.1 - SBARBARE, SQUAMARE, EVISCERARE E DELISCARE IL PESCE</p> <p>Eliminare, pinne, squame e viscere da pesci tondi e piatti. Togliere la lisca centrale a pesci di piccole dimensioni (es. alici, sardine, ...).</p> </div> <div style="width: 22%;"> <p>4.1 - PULIRE I MOLLUSCHI</p> <p>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 cefalopi di becco, occhi, sacco di inchiostro, osso, pennetta.</p> </div> </div>				

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-05 PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI			EQF-3 Versione 6 27/04/2016 Format_5D
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.				
1 - FONDI, LEGANTI E SALSE	2 – PASTA FRESCA	3 - GNOCCHI FRESCHI	4 - FARCE E APPARECCHI DA CUCINA	5 - ASSEMBLAGGI
				
1.3 - SALSE ED EMULSIONI COMPLESSE Preparare salse base complesse (es. demi-glacé), salse emulsionate con sifone (a caldo e a freddo) e utilizzare nelle preparazioni leganti complessi (es. gomma xantana).				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.
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).			4.3 - FARCE COMPLESSE Creare farce da cucina complesse per realizzare terrine, galantine e spume.	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).
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).	2.2 - PASTA RIPIENA Preparare pasta fresca ripiena classica (es. ravioli, tortellini, ...) o tipica (es. cjarsons friulani, culurgiones sardi, ...).	3.2 - GNOCCHI RIPIENI Preparare gnocchi ripieni classici (es. pomodoro e mozzarella, ricotta e spinaci, speck e formaggio) o tipici (es. canederli, spatzele).	4.2 - APPARECCHI E FARCE ELABORATE Creare apparecchi per la preparazione di passatelli, quiche lorraine, soufflé e farce a base di carne e pesce dove il composto è bilanciato per sapore e consistenza (es. per tortellini bolognesi; per calamaro ripieno).	5.2 - PRONTO CUOCI ELABORATI Preparare pronto cuoci elaborati quali arrostiti, involtini (alle verdure, alla carne, al pesce), cannelloni, crespelle, calamari ripieni.
	2.1 - PASTA Preparare pasta fresca non ripiena (es. tagliatelle, trofie, maltagliati, ...).	3.1 - GNOCCHI Preparare gnocchi freschi non ripieni (es. gnocchi di patate, gnocchi di zucca, gnocchi di spinaci, ...).	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).	5.1 - 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	COTTURA DEGLI ALIMENTI				EQF-3 Versione 4 15/07/2015 Format_5D
1 - COTTURA IN ACQUA	2 - COTTURA IN GRASSO	3 - COTTURA A CALORE	4 - COTTURE MISTE	5 - ALTRE TECNICHE	
<p>1.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA</p> <p>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).</p>	<p>2.4 - COTTURE PROLUNGATE</p> <p>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).</p>	<p>3.3 - CUOCERE ALIMENTI PREGIATI</p> <p>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, arrostiti ripieni, porchetta).</p>	<p>4.4 - COTTURE CHE RICHIEDONO LAVORAZIONI PARTICOLARI</p> <p>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).</p>	<p>5.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA</p> <p>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).</p>	
<p>1.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE</p> <p>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).</p>	<p>2.3 - COTTURA AL CUORE</p> <p>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).</p>	<p>3.2 - REGOLANDO I PARAMETRI IN BASE ALLA PEZZATURA</p> <p>Gestire cotture che richiedono un mix di tempo e temperatura, 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).</p>	<p>4.3 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE</p> <p>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).</p>	<p>5.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE</p> <p>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).</p>	
<p>1.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</p> <p>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).</p>	<p>2.2 - COTTURA IN PIÙ FASI</p> <p>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 mugnaia; frittura in padella: cotoletta alla milanese).</p>	<p>3.1 - CON PARAMETRI DEFINITI</p> <p>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).</p>	<p>4.2 - MANTENENDO LE PROPRIETÀ ORGANOLETTICHE DEGLI ALIMENTI</p> <p>Stufare e brasare alimenti, mantenendo le proprietà organolettiche (es. compattezza delle carni del pollo, consistenza delle verdure, morbidezza dei cefalopodi).</p>	<p>5.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</p> <p>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).</p>	
	<p>2.1 - CON PARAMETRI DEFINITI</p> <p>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).</p>		<p>4.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</p> <p>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).</p>		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	EQF-3	Versione 5 15/07/2015
	Sulla base delle indicazioni del responsabile di cucina e tenendo in considerazione le caratteristiche degli alimenti costituenti le ricette, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico dentro piatti e vassoi da servire ai commensali in sala.			Format_3D

1 - PORZIONATURA DELL'ALIMENTO



1.2 - VALUTAZIONI INDIVIDUALI

Prelevare le quantità adeguate di cibo pro capite tenendo in debita considerazione le caratteristiche fisiche del commensale (bambino, adulto, anziano, ...) e le proprietà nutrizionali delle diverse preparazioni gastronomiche e delle materie prime impiegate (cibi fritti, al vapore, carboidrati, proteine, carne, pesce, ...).

1.1 - INDICAZIONI RICEVUTE

Versare le quantità di cibo pro capite nel rispetto delle indicazioni ricevute dal responsabile.

2 – ALLESTIMENTO E DECORAZIONE



2.3 - COMPOSIZIONE ARTISTICA DI PIATTI E VASSOI

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).

2.2 - DECORAZIONE DI PIATTI E VASSOI

Decorare i piatti da presentare al tavolo ai clienti o i vassoi da esporre in un buffet utilizzando elementi decorativi esterni al contenuto del piatto stesso anche semilavorati (es. verdura e frutta intagliata, salse, cialde).

2.1 - ALLESTIMENTO STANDARD DI PIATTI E VASSOI

Porzionare e distribuire le pietanze in piatti o vassoi rispettando le regole standard di allestimento (es. pasta in centro, carne e pesce nella parte bassa) per un servizio all'italiana o all'inglese ai commensali.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-ALI-04 PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA		EQF-3
	Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca quali 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.		Versione 4 15/07/2015 Format_4D
1 - PASTE DA BANCO			
2 - PASTICCERIA MIGNON			
3 - DOLCI DA CREDENZA			
4 - DESSERT DA RISTORAZIONE			
1.1 - PASTE SEMPLICI			
Produrre paste da banco di dimensione classica e caratterizzate dalla farcitura di fondi semilavorati mediante creme, frutta e glasse (es. bignè, cannoli ripieni, tartellette alla frutta, maltagliati).			
1.2 - PASTE COMPOSTE			
Produrre paste da banco di dimensione classica mediante l'assemblaggio di basi e creme di pasticceria (es. diplomatiche, francesine, paste a strati variegati con creme soffici aromatizzate).			
2.1 - MIGNON CLASSICHE			
Produrre paste da banco nella versione mignon mediante farcitura di fondi semilavorati, anche in cioccolato, con creme, frutta e glasse (es. bocconcini alla frutta, mini bignè glassati, cannoncini ripieni, pirottini alle creme).			
2.2 - MIGNON DECORATE			
Produrre pasticcini mignon caratterizzati dalla componente artistica nella forma e nella decorazione (es. finger food dolci, mini bavaresi, mignon con decori a base di cioccolato o zucchero lavorato).			
2.3 - MIGNON ELABORATE			
Produrre pasticcini mignon caratterizzati da una farcitura elaborata (es. a base di creme contenenti inserti di frutta fresca o croccantini) e da una copertura fatta con gelatine o glasse aromatizzate.			
3.1 - DOLCI CLASSICI			
Realizzare dolci da credenza con ricetta classica (es. Crostata alla frutta fresca, Torta pan di Spagna, Torta Margherita, Rotolo alla crema di nocciola, Sacher).			
3.2 - BASE SFOGLIA E CREMA			
Realizzare dolci da credenza che richiedono l'assemblaggio di pasta sfoglia e creme di vario tipo (es. Diplomatica, Millefoglie, St. Honorè).			
3.3 - TORTE MODERNE			
Realizzare torte moderne a base di creme bavaresi, con inserimenti gelificati o addensati di varie consistenze e decorate esternamente con frutta, cioccolato o zucchero lavorati (es. Bavarese alla vaniglia e cioccolato, Torta Canelli).			
3.4 - TORTE ARTISTICHE			
Realizzare torte caratterizzate da forme e decorazioni artistiche a base di zucchero o cioccolato lavorati (es. torte per eventi speciali, cake design).			
4.1 - TRADIZIONALI			
Realizzare dolci da ristorazione tradizionali da servire nel piatto e gustare col cucchiaino (es. Budino, Panna cotta, Tiramisù, Zuppa inglese, Profiteroles, Crema catalana, Soufflé, Mousse).			
4.2 - DECORATI			
Realizzare dolci da ristorazione decorati con elementi commestibili solidi (es. ventagli di cioccolato, composizioni con zucchero tirato) e rifiniti con sciroppi o creme aromatizzate.			
4.3 - DESTRUTTURATI			
Realizzare dolci della pasticceria classica in versione destrutturata e monoporzione da servire in piatto o in bicchiere e gustare col cucchiaino.			

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della strategie di posizionamento condivise con la direzione, programmare, implementare e supervisionare la produzione culinaria (sviluppo di menu, la preparazione e la presentazione dei piatti, gli ordini dei prodotti, ...) di una struttura ristorativa.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro • Modello organizzativo e organigramma aziendale • Sistema di qualità e principali modelli • Ruoli e compiti della brigata di cucina • Criteri e procedure per la gestione risorse umane • Elementi generali di contrattualistica • Tecniche di approvvigionamento e gestione fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento attività • Individuare anomalie segnalando non conformità di prodotto/servizio • Individuare problematiche esecutive • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi • Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale • Selezionare e gestire i fornitori individuando le non conformità • Valutare le esigenze di fornitura verificando giacenze e scadenze 	

GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI		
Codice: QPR-RIS-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base del tipo di menù proposto, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza, garantendo la preparazione e l'uscita dei piatti secondo le aspettative dei clienti e gestendo eventuali imprevisti e ritardi nelle fasi produttive.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME		
Codice: QPR-RIS-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche ricette a disposizione e delle indicazioni dello chef, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze (verdure, carni, pesci, molluschi e crostacei), utilizzando gli strumenti a disposizione e rispettando in tempi di lavorazione.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di merceologia degli alimenti • Le verdure: caratteristiche e stagionalità • Gli strumenti e attrezzature per taglio verdure • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondare e pelare le verdure • Effettuare diverse tipologie di taglio delle verdure • Tornire le verdure per migliorarne la presentazione • Effettuare diverse tipologie di taglio carne • Pulire e deliscare il pesce • Effettuare la sfilettatura del pesce • Pulire i molluschi e i crostacei 	

PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI		
Codice: QPR-RIS-05	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gastronomia • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 pasta fresca semplice o ripiena • Preparare gnocchi semplici o ripieni • Preparare apparecchi da cucina • Assemblare tra loro materie prime e/o semilavorati per preparare alimenti pronti da cuocere • Conservare i semilavorati per un loro uso successivo 	

COTTURA DEGLI ALIMENTI		
Codice: QPR-RIS-06	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, il soggetto è in grado di cuocere gli alimenti (materie prime, semilavorati o assemblati) applicando il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzarne il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • I rimedi agli errori di cottura 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre alimenti e attrezzature per la cottura • 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, arrostitire) • Cuocere mediante tecniche miste (brasare, stufare, in casseruola) • Utilizzare tecniche alternative (al microonde, sottovuoto, al cartoccio, al sale, in crosta, glassatura, affumicatura) 	

ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA		
Codice: QPR-RIS-07	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni del responsabile di cucina e tenendo in considerazione le caratteristiche degli alimenti costituenti le ricette, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico dentro piatti e vassoi da servire ai commensali in sala.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Porzionare le giuste quantità di cibo in piatti e vassoi • 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 	

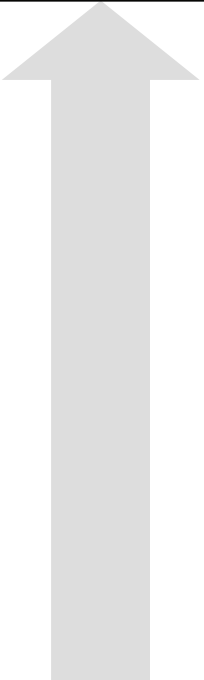
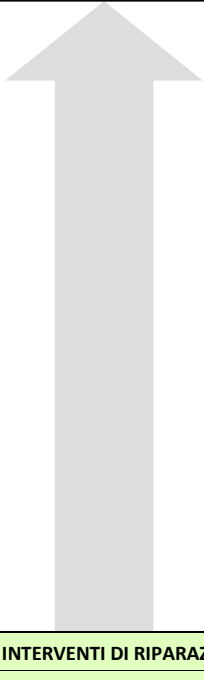
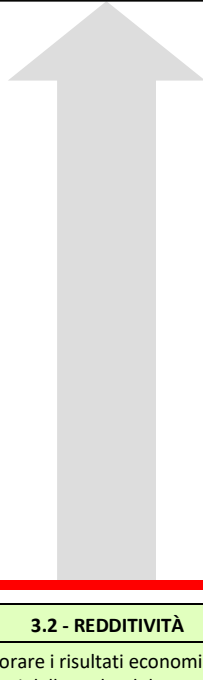

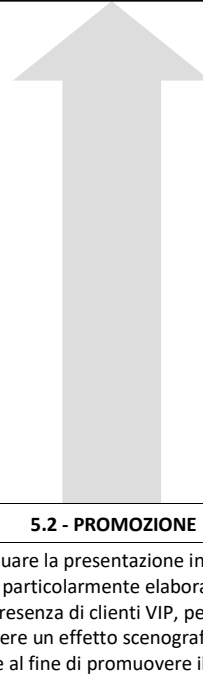
PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA	
Codice: QPR-ALI-04	Livello: EQF-3
Versione 2 del 43584	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca quali paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione, utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Cenni storici legati alla tradizione pasticceria italiana • Organizzazione del laboratorio di pasticceria • 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 • Norme di igiene e sicurezza alimentare 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • Pulire e igienizzare spazi e attrezzature




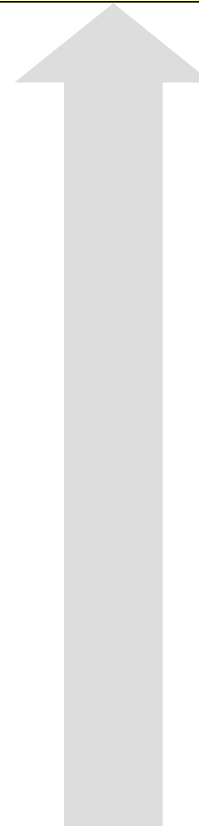
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

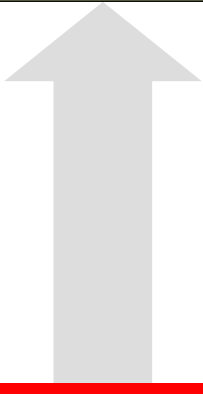



TECNICO DI CUCINA

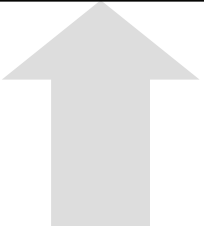




<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIS-03	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4	Parziale	
QPR-RIS-04	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3	Completo	
QPR-RIS-05	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3	Completo	
QPR-RIS-06	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.

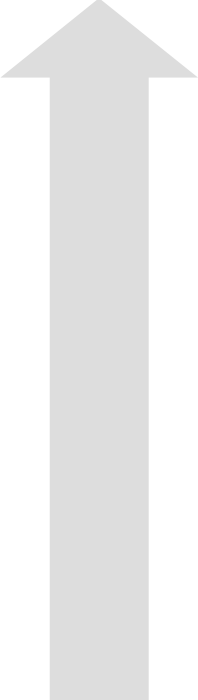
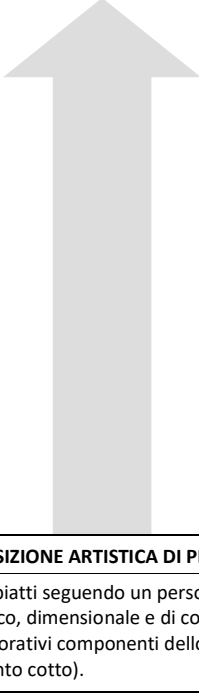
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-02 COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA				EQF-4
	Sulla base della strategie di posizionamento condivise con la direzione, programmare, implementare e supervisionare la produzione culinaria (sviluppo di menu, la preparazione e la presentazione dei piatti, gli ordini dei prodotti, ...) di una struttura ristorativa.				Versione 1 14/04/2015
Format_5D					
1 - MATERIE PRIME	2 – ATTREZZATURE	3 - GESTIONE MENÙ	4 - PERSONALE DI CUCINA	5 - RAPPORTO CON CLIENTI	
					
					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.	2.1 - 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.	3.1 - 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, ...).	4.1 - 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.	5.1 - 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.	

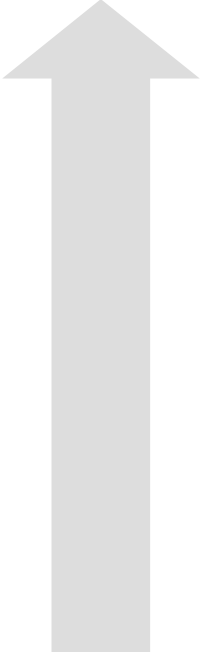
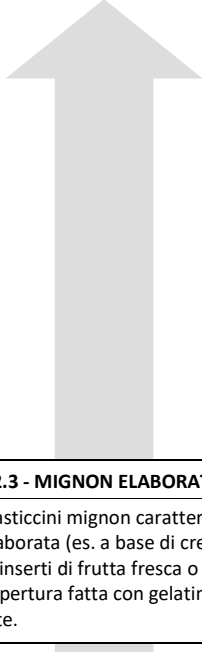
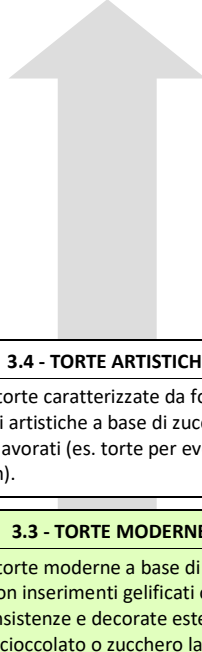

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-03 GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI Sulla base del tipo di menù proposto, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza, garantendo la preparazione e l'uscita dei piatti secondo le aspettative dei clienti e gestendo eventuali imprevisti e ritardi nelle fasi produttive.		EQF-4 Versione 3 15/07/2015 Format_4D
<p style="text-align: center;">1 - MENÙ FISSO</p>  <hr style="border: 1px solid red;"/> <p style="text-align: center;">1.3 - MENÙ COMPLETO</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">1.2 - GESTIRE PIÙ PORTATE</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">1.1 - UNICA TIPOLOGIA DI PORTATA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2 – MENÙ PER BUFFET</p>  <hr style="border: 1px solid red;"/> <p style="text-align: center;">2.3 - MENÙ AMPIO</p> <p>Gestire l'evasione dei piatti da proporre in un buffet con menù concordato di max 15 portate fredde e calde per max 60 persone.</p> <p style="text-align: center;">2.2 - MENÙ RIDOTTO</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">2.1 - PRODUZIONE PARZIALE</p> <p>Gestire, sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione di alcuni dei piatti/vassoi da proporre in un buffet con menù concordato.</p>	<p style="text-align: center;">3 - MENÙ ALLA CARTA</p>  <p style="text-align: center;">3.4 - MENÙ COMPLETO</p> <p>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.</p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p style="text-align: center;">3.3 - GESTIRE PIÙ PORTATE</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">3.2 - MENÙ CON PIATTI ESPRESSI</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">3.1 - UNICA TIPOLOGIA DI PORTATA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4 - GESTIONE RITARDI</p>  <hr style="border: 1px solid red;"/> <p style="text-align: center;">4.1 - RITARDO DI PRODUZIONE</p> <p>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.</p>

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-RIS-04 PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME</p>		<p>EQF-3</p>
	<p>Sulla base delle specifiche ricette a disposizione e delle indicazioni dello chef, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze (verdure, carni, pesci, molluschi e crostacei), utilizzando gli strumenti a disposizione e rispettando in tempi di lavorazione.</p>		<p>Versione 5 27/04/2016 Format_4D</p>
<p>1 - VERDURE</p>	<p>2 - CARNE</p>	<p>3 - PESCE</p>	<p>4 - CROSTACEI E MOLLUSCHI</p>
			
<p>1.3 - TORNIRE LE VERDURE</p> <p>Migliorare la presentazione delle verdure, ricavandone forme regolari su patata (es. fondente, naturale, castello, cocotte, olivette, mascotte) e altre verdure.</p>	<p>2.5 - TAGLIARE LA CARNE CON OSSO</p> <p>Tagliare la carne con osso (es. costata di manzo, nodino di vitello, braciola di maiale, costicine d'agnello).</p>		
<p>1.2 - EFFETTUARE I TAGLI DI 2° E 3° LIVELLO</p> <p>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.</p>	<p>2.4 - DISSOSSARE LA CARNE</p> <p>Disossare volatili, piccoli mammiferi (es. conigli), costata di manzo, carrè di maiale e coscia di agnello.</p>		
<p>1.1 - MONDARE, LAVARE E TAGLIARE LE VERDURE</p> <p>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).</p>	<p>2.3 - TAGLIARE LA CARNE CON TESSUTI SOVRAPPOSTI</p> <p>Tagliare la carne a fettine da pezzi di muscolo a tessuto sovrapposto (es. fesa di tacchino, noce di vitello, scamone di manzo, ...).</p>	<p>3.3 - TAGLIARE DARNE E TRANCI</p> <p>Tagliare pesci di medie (es. rombi e salmone) e grosse (es. pesce spada, tonno, ...) dimensioni in darne o tranci.</p>	<p>4.3 - PULIRE I GRANDI CROSTACEI COTTI</p> <p>Ricavare la polpa dai grandi crostacei cotti (es. aragoste, granseole, ...).</p>
	<p>2.2 - TAGLIARE LA CARNE A CUBETTI, A FETTINE O TRITATA</p> <p>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).</p>	<p>3.2 - SFILETTARE IL PESCE</p> <p>Togliere tutte le lisce (centrale e rimanenti) a pesci tondi e pesci piatti di grandi dimensioni (es. salmone, trote, rombi, ...) e ricavare filetti regolari.</p>	<p>4.2 - PULIRE I PICCOLI CROSTACEI CRUDI</p> <p>Privare i piccoli crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi, ...) di carapace, zampe, interiora.</p>
	<p>2.1 - PARARE LA CARNE</p> <p>Liberare la carne cruda da tutti gli scarti e le parti non edibili (es. pelle, grasso, tendini).</p>	<p>3.1 - SBARBARE, SQUAMARE, EVISCERARE E DELISCARE IL PESCE</p> <p>Eliminare, pinne, squame e viscere da pesci tondi e piatti. Togliere la lisca centrale a pesci di piccole dimensioni (es. alici, sardine, ...).</p>	<p>4.1 - PULIRE I MOLLUSCHI</p> <p>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.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-05 PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI			EQF-3 Versione 6 27/04/2016 Format_5D
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.				
1 - FONDI, LEGANTI E SALSE	2 – PASTA FRESCA	3 - GNOCCHI FRESCHI	4 - FARCE E APPARECCHI DA CUCINA	5 - ASSEMBLAGGI
				
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).				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.
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).			4.3 - FARCE COMPLESSE Creare farce da cucina complesse per realizzare terrine, galantine e spume.	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).
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).	2.2 - PASTA RIPIENA Preparare pasta fresca ripiena classica (es. ravioli, tortellini, ...) o tipica (es. cjarsons friulani, culurgiones sardi, ...).	3.2 - GNOCCHI RIPIENI Preparare gnocchi ripieni classici (es. pomodoro e mozzarella, ricotta e spinaci, speck e formaggio) o tipici (es. canederli, spatzele).	4.2 - APPARECCHI E FARCE ELABORATE Creare apparecchi per la preparazione di passatelli, quiche lorraine, soufflé e farce a base di carne e pesce dove il composto è bilanciato per sapore e consistenza (es. per tortellini bolognesi; per calamaro ripieno).	5.2 - PRONTO CUOCI ELABORATI Preparare pronto cuoci elaborati quali arrostiti, involtini (alle verdure, alla carne, al pesce), cannelloni, crespelle, calamari ripieni.
	2.1 - PASTA Preparare pasta fresca non ripiena (es. tagliatelle, trofie, maltagliati, ...).	3.1 - GNOCCHI Preparare gnocchi freschi non ripieni (es. gnocchi di patate, gnocchi di zucca, gnocchi di spinaci, ...).	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).	5.1 - 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).

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-RIS-06 Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, il soggetto è in grado di cuocere gli alimenti (materie prime, semilavorati o assemblati) applicando il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzarne il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali.</p>	<p>EQF-3 Versione 4 15/07/2015 Format_5D</p>		
<p>1 - COTTURA IN ACQUA</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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: tuberì e ortaggi; al vapore: patate, carote e piselli).</p>	<p>2 – COTTURA IN GRASSO</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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 mugnaia; frittura in padella: cotoletta alla milanese).</p> <p>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).</p>	<p>3 - COTTURA A CALORE</p> <p>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).</p> <p>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, cappelante, cappelunghe, pomodori, funghi; grigliare: radicchio di Treviso, pesci da porzione interi, roast beef; allo spiedo alimenti di grandi dimensioni: maialini, cosce).</p> <p>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).</p>	<p>4 - COTTURE MISTE</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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).</p>	<p>5 - ALTRE TECNICHE</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-07	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	EQF-3 Versione 5 15/07/2015 Format_3D
1 - PORZIONATURA DELL'ALIMENTO		2 – ALLESTIMENTO E DECORAZIONE	
			
<p>1.2 - VALUTAZIONI INDIVIDUALI</p> <p>Prelevare le quantità adeguate di cibo pro capite tenendo in debita considerazione le caratteristiche fisiche del commensale (bambino, adulto, anziano, ...) e le proprietà nutrizionali delle diverse preparazioni gastronomiche e delle materie prime impiegate (cibi fritti, al vapore, carboidrati, proteine, carne, pesce, ...).</p>		<p>2.3 - COMPOSIZIONE ARTISTICA DI PIATTI E VASSOI</p> <p>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).</p>	
<p>1.1 - INDICAZIONI RICEVUTE</p> <p>Versare le quantità di cibo pro capite nel rispetto delle indicazioni ricevute dal responsabile.</p>		<p>2.2 - DECORAZIONE DI PIATTI E VASSOI</p> <p>Decorare i piatti da presentare al tavolo ai clienti o i vassoi da esporre in un buffet utilizzando elementi decorativi esterni al contenuto del piatto stesso anche semilavorati (es. verdura e frutta intagliata, salse, cialde).</p>	
		<p>2.1 - ALLESTIMENTO STANDARD DI PIATTI E VASSOI</p> <p>Porzionare e distribuire le pietanze in piatti o vassoi rispettando le regole standard di allestimento (es. pasta in centro, carne e pesce nella parte bassa) per un servizio all'italiana o all'inglese ai commensali.</p>	

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-ALI-04 PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA EQF-3</p> <p>Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca quali 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.</p>	<p>Versione 4 15/07/2015 Format_4D</p>	
<p>1 - PASTE DA BANCO</p> 	<p>2 – PASTICCERIA MIGNON</p> 	<p>3 - DOLCI DA CREDENZA</p> 	<p>4 - DESSERT DA RISTORAZIONE</p> 
<p>1.2 - PASTE COMPOSTE</p> <p>Produrre paste da banco di dimensione classica mediante l'assemblaggio di basi e creme di pasticceria (es. diplomatiche, francesine, paste a strati variegati con creme soffici aromatizzate).</p>	<p>2.3 - MIGNON ELABORATE</p> <p>Produrre pasticcini mignon caratterizzati da una farcitura elaborata (es. a base di creme contenenti inserti di frutta fresca o croccantini) e da una copertura fatta con gelatine o glasse aromatizzate.</p>	<p>3.4 - TORTE ARTISTICHE</p> <p>Realizzare torte caratterizzate da forme e decorazioni artistiche a base di zucchero o cioccolato lavorati (es. torte per eventi speciali, cake design).</p>	<p>4.3 - DESTRUTTURATI</p> <p>Realizzare dolci della pasticceria classica in versione destrutturata e monoporzione da servire in piatto o in bicchiere e gustare col cucchiaino.</p>
<p>1.1 - PASTE SEMPLICI</p> <p>Produrre paste da banco di dimensione classica e caratterizzate dalla farcitura di fondi semilavorati mediante creme, frutta e glasse (es. bignè, cannoli ripieni, tartellette alla frutta, maltagliati).</p>	<p>2.2 - MIGNON DECORATE</p> <p>Produrre pasticcini mignon caratterizzati dalla componente artistica nella forma e nella decorazione (es. finger food dolci, mini bavaresi, mignon con decori a base di cioccolato o zucchero lavorato).</p>	<p>3.3 - TORTE MODERNE</p> <p>Realizzare torte moderne a base di creme bavaresi, con inserimenti gelificati o addensati di varie consistenze e decorate esternamente con frutta, cioccolato o zucchero lavorati (es. Bavarese alla vaniglia e cioccolato, Torta Canelli).</p>	<p>4.2 - DECORATI</p> <p>Realizzare dolci da ristorazione decorati con elementi commestibili solidi (es. ventagli di cioccolato, composizioni con zucchero tirato) e rifiniti con sciroppi o creme aromatizzate.</p>
	<p>2.1 - MIGNON CLASSICHE</p> <p>Produrre paste da banco nella versione mignon mediante farcitura di fondi semilavorati, anche in cioccolato, con creme, frutta e glasse (es. bocconcini alla frutta, mini bignè glassati, cannoncini ripieni, pirottini alle creme).</p>	<p>3.2 - BASE SFOGLIA E CREMA</p> <p>Realizzare dolci da credenza che richiedono l'assemblaggio di pasta sfoglia e creme di vario tipo (es. Diplomatica, Millefoglie, St. Honorè).</p>	<p>4.1 - TRADIZIONALI</p> <p>Realizzare dolci da ristorazione tradizionali da servire nel piatto e gustare col cucchiaino (es. Budino, Panna cotta, Tiramisù, Zuppa inglese, Profiteroles, Crema catalana, Soufflé, Mousse).</p>
		<p>3.1 - DOLCI CLASSICI</p> <p>Realizzare dolci da credenza con ricetta classica (es. Crostata alla frutta fresca, Torta pan di Spagna, Torta Margherita, Rotolo alla crema di nocciola, Sacher).</p>	

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI		
Codice: QPR-RIS-11	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Accogliere i clienti sistemandoli al tavolo assegnato • Presentare il menù illustrando le caratteristiche • 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 	

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO		
Codice: QPR-RIS-12	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: QPR-RIS-13	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

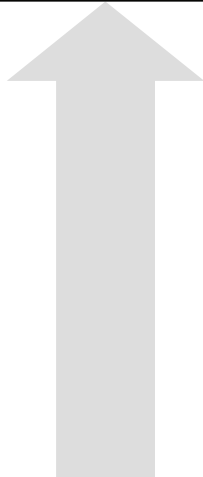

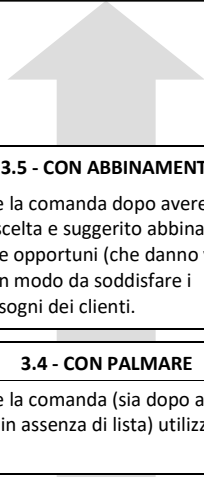
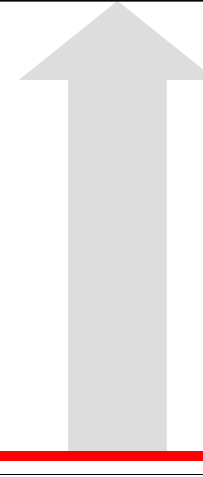

SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE		
Codice: QPR-RIS-14	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

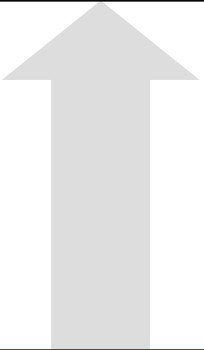
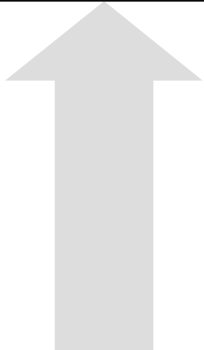
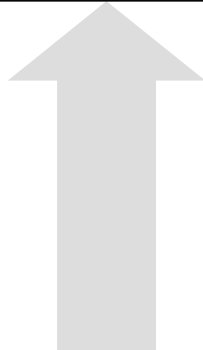
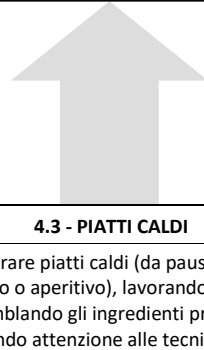

ADDETTO AL SERVIZIO BAR

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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-11 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI			EQF-3	Versione 2 15/07/2015 Format_5D_3x
1 - PRENOTAZIONE	2 – ACCOGLIENZA	3 - COMANDA	4 - PAGAMENTI	5 - IMPREVISTI/CRITICITA'	
					
<p style="text-align: center;">1.2 - INFORMATIZZATA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - SENZA PRENOTAZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.5 - CON ABBINAMENTI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - INCASSO AL TAVOLO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI</p> <p>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 resolvendo con tempestività la problematica per rendere soddisfatto il cliente.</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - CARTACEA</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - CON PRENOTAZIONE</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - CON PALMARE</p> <p>Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - PRESENTAZIONE CONTO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - PER ATTESE</p> <p>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, ...).</p>	
		<p style="text-align: center;">3.3 - SENZA LISTA</p> <p>Illustrare con padronanza il menù al cliente senza avere fornito precedentemente una lista definita e spiegando le caratteristiche dei piatti.</p>			
		<p style="text-align: center;">3.2 - SENZA PIATTI DEL GIORNO</p> <p>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".</p>			
		<p style="text-align: center;">3.1 - CON LISTA</p> <p>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.</p>			

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-RIS-12 PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.</p>	<p>EQF-3 Versione 1 15/07/2015 Format_5D_13x</p>		
<p>1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA</p> <p>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).</p> <p>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 cioccolato o di montatura del latte.</p> <p>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).</p>	<p>2 - BEVANDE NON MISCELATE</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>3 - BEVANDE MISCELATE</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>4 - BEVANDE ENERGIZZANTI</p> <p>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 (tritaggiaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.</p> <p>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.</p>	<p>5 - COPPE GELATO</p> <p>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.</p> <p>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, ...).</p> <p>5.1 - DA ASPORTO Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13 PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI			EQF-3
	Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Versione 1 20/01/2015 Format_5D
1 - PANINI	2 - TOAST	3 - TRAMEZZINI	4 - PIATTI VELOCI	5 - CREPES
				
<p style="text-align: center;">1.2 - PANINI ELABORATI</p> <p>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, hamburger, salsiccia frittata, verdure grigliate, ...) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - CLUB SANDWICH</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">4.3 - PIATTI CALDI</p> <p>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, ...).</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - PANINI SEMPLICI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - TOAST CLASSICO</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - TRAMEZZINI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - INSALATONE</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - DECORATE</p> <p>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.</p>
			<p style="text-align: center;">4.1 - PIATTI FREDDI</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CLASSICHE</p> <p>Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e facendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14 SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE				EQF-3 Versione 2 18/03/2016 Format_5D
A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.					
1 - CIBI	2 – BEVANDE	3 - LAVORAZIONI IN SALA	4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ	5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO	
<p style="text-align: center;">1.4 - SERVIZI PARTICOLARI</p> <p>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...).</p>	<p style="text-align: center;">2.4 - STAPPATURA SPUMANTE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI</p> <p>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'impattamento.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - CARNE E PESCE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA</p> <p>Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - STAPPATURA VINO</p> <p>Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - TAGLI COMPLESSI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA</p> <p>Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepès 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.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - TRA PORTATE</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE</p> <p>Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - VERSAGGIO BEVANDE</p> <p>Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - TAGLI SEMPLICI</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">5.1 - FINALE</p> <p>Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.</p>	

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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

ALLESTIMENTO DELLA SALA	
Codice: QPR-RIS-10	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	
Codice: QPR-RIS-11	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Accogliere i clienti sistemandoli al tavolo assegnato • Presentare il menù illustrando le caratteristiche • 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

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO		
Codice: QPR-RIS-12	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: QPR-RIS-13	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

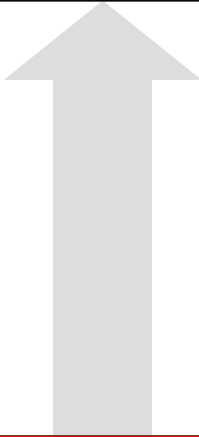

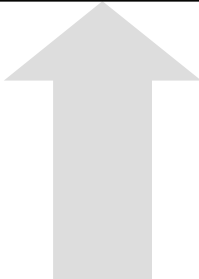
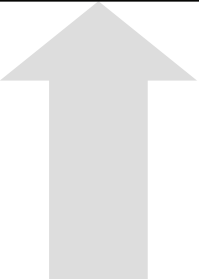



SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	
Codice: QPR-RIS-14	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE


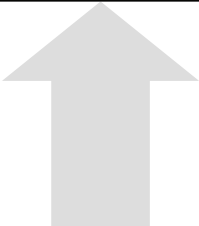



CAMERIERE DI SALA E BAR

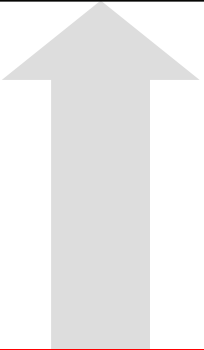
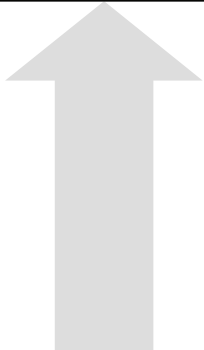
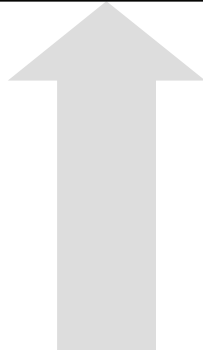

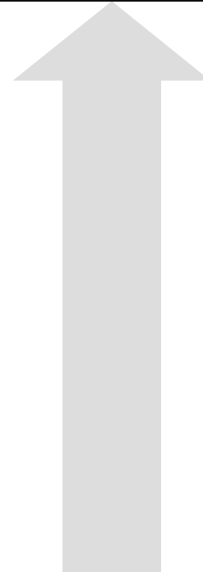
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Completo	
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Completo	
QPR-RIS-12	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3	Completo	
QPR-RIS-13	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3	Completo	
QPR-RIS-14	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3	Completo	

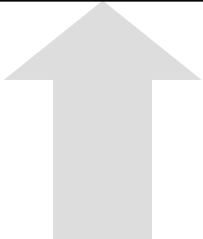




Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	ALLESTIMENTO DELLA SALA			EQF-3
	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.			Versione 2 29/04/2019 Format_5D
1 - SALA	2 - OFFICE	3 - MISE EN PLACE	4 - BUFFET	5 - DECORAZIONI
				
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 ...).		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.	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.	
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.	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.	3.2 - 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.	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.	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.
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.		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.	4.1 - DA ESPOSIZIONE Predisporre buffet da esposizione senza servizio (vendita, decoro, ...) disponendo e allestendo i tavoli in maniera funzionale allo scopo solo espositivo.	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.

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-RIS-11 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI</p> <p>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.</p>			<p>EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_5D_3x</p>
<p style="text-align: center;">1 - PRENOTAZIONE</p> <div style="text-align: center; font-size: 4em; color: gray; margin: 20px 0;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">1.2 - INFORMATIZZATA</p> <p>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.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.1 - CARTACEA</p> <p>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, ...).</p> </div>	<p style="text-align: center;">2 – ACCOGLIENZA</p> <div style="text-align: center; font-size: 4em; color: gray; margin: 20px 0;">↑</div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">2.2 - SENZA PRENOTAZIONE</p> <p>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.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.1 - CON PRENOTAZIONE</p> <p>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, ...).</p> </div>	<p style="text-align: center;">3 - COMANDA</p> <div style="text-align: center; font-size: 4em; color: gray; margin: 20px 0;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.5 - CON ABBINAMENTI</p> <p>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.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.4 - CON PALMARE</p> <p>Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.3 - SENZA LISTA</p> <p>Illustrare con padronanza il menù al cliente senza avere fornito precedentemente una lista definita e spiegando le caratteristiche dei piatti.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.2 - SENZA PIATTI DEL GIORNO</p> <p>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".</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.1 - CON LISTA</p> <p>Dopo aver consegnato la lista e fornito ai clienti eventuali spiegazioni sul menu (compendente anche i piatti del giorno), raccogliere la comanda in forma cartacea annotando l'ordine di uscita delle portate.</p> </div>	<p style="text-align: center;">4 - PAGAMENTI</p> <div style="text-align: center; font-size: 4em; color: gray; margin: 20px 0;">↑</div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">4.2 - INCASSO AL TAVOLO</p> <p>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.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">4.1 - PRESENTAZIONE CONTO</p> <p>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.</p> </div>	<p style="text-align: center;">5 - IMPREVISTI/CRITICITA'</p> <div style="text-align: center; font-size: 4em; color: gray; margin: 20px 0;">↑</div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI</p> <p>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.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">5.1 - PER ATTESE</p> <p>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, ...).</p> </div>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-12 PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO				EQF-3
	A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.				Versione 1 15/07/2015
					Format_5D_13x
1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA	2 – BEVANDE NON MISCELATE	3 - BEVANDE MISCELATE	4 - BEVANDE ENERGIZZANTI	5 - COPPE GELATO	
					
<p style="text-align: center;">1.3 - DECORATIVE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - SPILLATURA DELLA BIRRA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI</p> <p>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).</p>			
<p style="text-align: center;">1.2 - ALTERNATIVE</p> <p>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 cioccolato o di montatura del latte.</p>		<p style="text-align: center;">3.3 - FLAIR BARTENDING</p> <p>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).</p>		<p style="text-align: center;">5.3 - ARTISTICHE</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - CLASSICHE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - PRONTE DA VERSARE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - COCKTAIL ELABORATI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - BEVANDE MONTATE</p> <p>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 (tritaggiaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e dosando gli ingredienti secondo le ricette e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - CLASSICHE</p> <p>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, ...).</p>	
		<p style="text-align: center;">3.1 - COCKTAIL SEMPLICI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - SUCCHI FRESCHI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - DA ASPORTO</p> <p>Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13 PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI			EQF-3
	Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			Versione 1 20/01/2015
				Format_5D
1 - PANINI	2 - TOAST	3 - TRAMEZZINI	4 - PIATTI VELOCI	5 - CREPES
				
<p style="text-align: center;">1.2 - PANINI ELABORATI</p> <p>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, hamburger, salsiccia frittata, verdure grigliate, ...) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - CLUB SANDWICH</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">4.3 - PIATTI CALDI</p> <p>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, ...).</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - PANINI SEMPLICI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - TOAST CLASSICO</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - TRAMEZZINI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - INSALATONE</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - DECORATE</p> <p>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.</p>
			<p style="text-align: center;">4.1 - PIATTI FREDDI</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CLASSICHE</p> <p>Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e facendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE				EQF-3 Versione 2 18/03/2016 Format_5D
	A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.				
1 - CIBI	2 – BEVANDE	3 - LAVORAZIONI IN SALA	4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ	5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO	
					
<p>1.4 - SERVIZI PARTICOLARI</p> <p>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...).</p>	<p>2.4 - STAPPATURA SPUMANTE</p> <p>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.</p>	<p>3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI</p> <p>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.</p>		<p>5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI</p> <p>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.</p>	
<p>1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA</p> <p>Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.</p>	<p>2.3 - STAPPATURA VINO</p> <p>Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.</p>	<p>3.2 - TAGLI COMPLESSI</p> <p>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.</p>	<p>4.2 - CARNE E PESCE</p> <p>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.</p>	<p>5.2 - TRA PORTATE</p> <p>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.</p>	
<p>1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE</p> <p>Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.</p>	<p>2.2 - VERSAGGIO BEVANDE</p> <p>Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.</p>	<p>3.1 - TAGLI SEMPLICI</p> <p>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.</p>	<p>4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA</p> <p>Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepès 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.</p>		
<p>1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA</p> <p>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).</p>	<p>2.1 - CONSEGNA BEVANDE</p> <p>Servire le bevande richieste (es. calice/bicchieri di acqua, bibite, caffè...) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.</p>			<p>5.1 - FINALE</p> <p>Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.</p>	

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • Tecniche di approvvigionamento e gestione fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • Selezionare e gestire i fornitori • Valutare le esigenze di servizio verificando giacenze e scadenze 	

ALLESTIMENTO DELLA SALA		
Codice: QPR-RIS-10	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI		
Codice: QPR-RIS-11	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Accogliere i clienti sistemandoli al tavolo assegnato • Presentare il menù illustrando le caratteristiche • 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 	

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO		
Codice: QPR-RIS-12	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: QPR-RIS-13	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE		
Codice: QPR-RIS-14	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

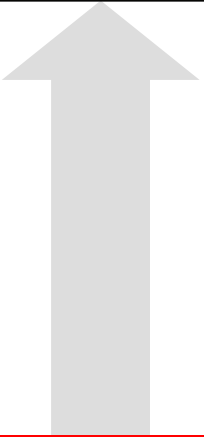
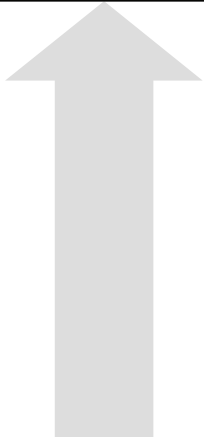
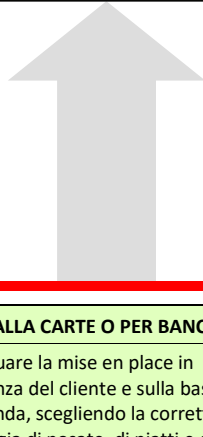

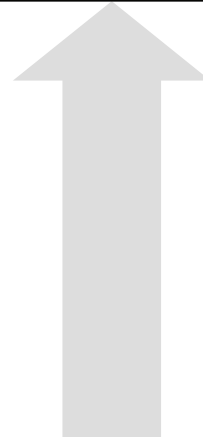
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE


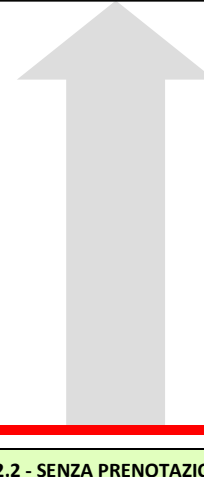
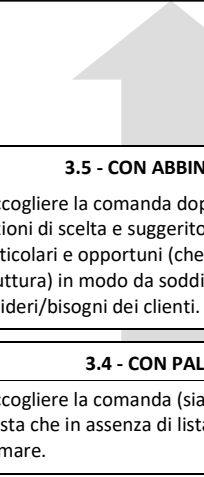
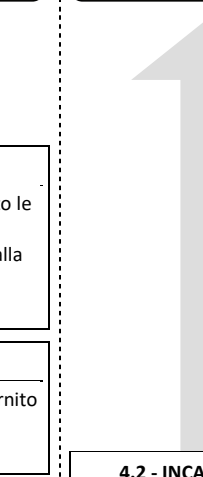
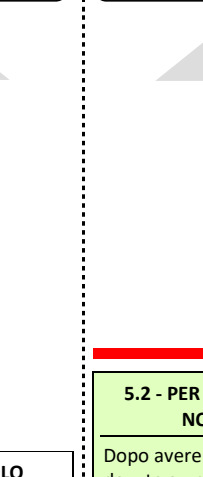
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR

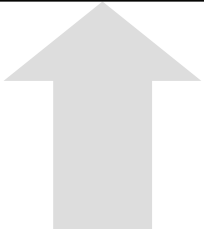
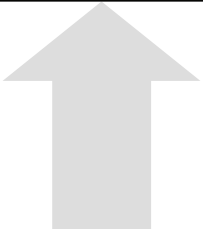

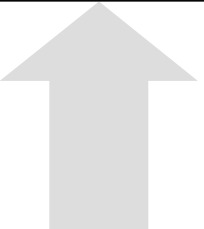

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIS-09	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA	4	Completo	
QPR-RIS-10	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3	Esteso	
QPR-RIS-11	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3	Esteso	
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	

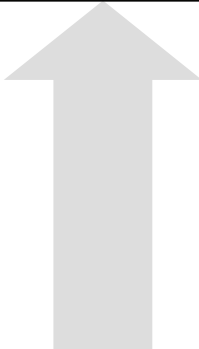

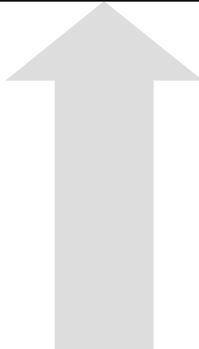


Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

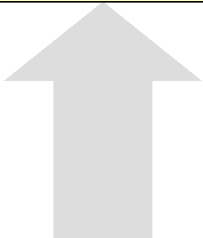




SCHEDA SITUAZIONI TIPO	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA			EQF-4
	A seconda del contesto di riferimento, coordinare il lavoro del personale impiegato in sala organizzandone compiti e funzioni, monitorare approvvigionamenti e mise en place della sala, rapportarsi costantemente con il personale di cucina, il tutto mettendo in atto strategie per la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.			Versione 2 23/04/2015 Format_4D
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">1 - BEVANDE</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">2 – GESTIONE SALA</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">3 - PERSONALE DI SALA</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">4 - RAPPORTO CON CLIENTI</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.3 - GESTIONE FORNITORI</p> <p>Selezionare i fornitori di bevande, negoziare i termini del contratto e monitorare la qualità e la tempistica di consegna dei prodotti.</p> </div> <div style="width: 22%;"></div> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.2 - FORMAZIONE DEI NEO ASSUNTI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">4.2 - PROMUOVERE L'IMMAGINE DELLA STRUTTURA</p> <p>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.</p> </div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.2 - CARTA DELLE BEVANDE (VINI, ACQUE, LIQUORI)</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 22%;"></div> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.1 - COORDINARE E CONTROLLARE IL PERSONALE IN SERVIZIO</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">4.1 - FIDELIZZARE IL CLIENTE</p> <p>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.</p> </div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.1 - GESTIONE MAGAZZINO</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 22%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.1 - ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ</p> <p>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.</p> </div> </div>				

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-10 ALLESTIMENTO DELLA SALA			EQF-3
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.				Versione 2 29/04/2019 Format_5D
1 - SALA	2 - OFFICE	3 - MISE EN PLACE	4 - BUFFET	5 - DECORAZIONI
				
<p style="text-align: center;">1.3 - IN BASE AL SERVIZIO</p> <p>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 ...).</p>		<p style="text-align: center;">3.3 - ALLA CARTE O PER BANCHETTO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - CON SERVIZIO</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.2 - RANGO STANDARD</p> <p>Predisporre la sala (tavoli e sedie) in maniera standard (un rango di 4 tavoli ben lineati) organizzando anche la panadora in vista del servizio.</p>		<p style="text-align: center;">3.2 - COMPLETA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - SELF SERVICE</p> <p>Predisporre buffet per self-service (in hotel per colazione, 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.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - CON ELEMENTI CREATI</p> <p>Decorare sala e tavoli in funzione del tipo di locale/evento, creando appositamente composizioni a base di verdura e frutta tagliata, decorazione in pasta di sale e di zucchero, sculture di cioccolato e ghiaccio.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - PULIZIA AMBIENTE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - OPERAZIONI STANDARD</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - STANDARD</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - DA ESPOSIZIONE</p> <p>Predisporre buffet da esposizione senza servizio (vendita, decoro, ...) disponendo e allestendo i tavoli in maniera funzionale allo scopo solo espositivo.</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CON ELEMENTI PRONTI</p> <p>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.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-11 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI			EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_5D_3x
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.				
1 - PRENOTAZIONE	2 – ACCOGLIENZA	3 - COMANDA	4 - PAGAMENTI	5 - IMPREVISTI/CRITICITA'
				
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.	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.	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.	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.	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.
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, ...).	2.1 - 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, ...).	3.4 - CON PALMARE Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.	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.	5.1 - 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, ...).
		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.		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-12 PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO			EQF-3
A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.				Versione 1 15/07/2015 Format_5D_13x
1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA	2 – BEVANDE NON MISCELATE	3 - BEVANDE MISCELATE	4 - BEVANDE ENERGIZZANTI	5 - COPPE GELATO
				
<p style="text-align: center;">1.3 - DECORATIVE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - SPILLATURA DELLA BIRRA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - BEVANDE MONTATE</p> <p>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 (tritaghiaaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - ARTISTICHE</p> <p>Preparare coppe gelato applicando elementi decorativi realizzati artigianalmente (frutta tagliata, cioccolato temperato) e provvedendo, con creatività e senso estetico, alla decorazione finale che ne esalti la forma, il colore, il gusto.</p>
<p style="text-align: center;">1.2 - ALTERNATIVE</p> <p>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 cioccolato o di montatura del latte.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - PRONTE DA VERSARE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - FLAIR BARTENDING</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - SUCCHI FRESCHI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - CLASSICHE</p> <p>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, ...).</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - CLASSICHE</p> <p>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).</p>		<p style="text-align: center;">3.2 - COCKTAIL ELABORATI</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">5.1 - DA ASPORTO</p> <p>Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.</p>
		<p style="text-align: center;">3.1 - COCKTAIL SEMPLICI</p> <p>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).</p>		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI				EQF-3
	Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.				Versione 1 20/01/2015
					Format_5D
1 - PANINI	2 - TOAST	3 - TRAMEZZINI	4 - PIATTI VELOCI	5 - CREPES	
					
<p style="text-align: center;">1.2 - PANINI ELABORATI</p> <p>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, hamburger, salsiccia frittata, verdure grigliate, ...) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - CLUB SANDWICH</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">4.3 - PIATTI CALDI</p> <p>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, penne ai funghi, ...).</p>		
<p style="text-align: center;">1.1 - PANINI SEMPLICI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - TOAST CLASSICO</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - TRAMEZZINI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - INSALATONE</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - DECORATE</p> <p>Preparare crepes salate o dolci utilizzando la pastella artigianale, facendole con diversi tipi di ripieno preparato sulla base delle ricette e curando in particolare la presentazione del prodotto sul piatto.</p>	
			<p style="text-align: center;">4.1 - PIATTI FREDDI</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CLASSICHE</p> <p>Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e facendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14 SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE				EQF-3 Versione 2 18/03/2016 Format_5D
	A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.				
1 - CIBI	2 – BEVANDE	3 - LAVORAZIONI IN SALA	4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ	5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO	
					
1.4 - SERVIZI PARTICOLARI	2.4 - STAPPATURA SPUMANTE	3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI		5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI	
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...).	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.	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.		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.	
1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA	2.3 - STAPPATURA VINO	3.2 - TAGLI COMPLESSI	4.2 - CARNE E PESCE	5.2 - TRA PORTATE	
Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.	Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.	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.	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.	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.	
1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE	2.2 - VERSAGGIO BEVANDE	3.1 - TAGLI SEMPLICI	4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA	5.1 - FINALE	
Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.	Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.	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.	Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepès 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.	Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.	
1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA	2.1 - CONSEGNA BEVANDE				
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).	Servire le bevande richieste (es. calice/bicchieri di acqua, bibite, caffè...) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.				

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-RIC-03	IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4	Parziale
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Parziale
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	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

IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	
Codice: QPR-RIC-03	Livello: EQF-4 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, mettere in atto e coordinare lo staff di F.O. affinché realizzi azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing dei servizi turistici • Tecniche e strumenti di yield management • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Normativa del settore turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere l'immagine della struttura ricettiva • Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali • Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento • Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura • Contribuire alla definizione della strategia aziendale

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	
Codice: QPR-RIC-04	Livello: EQF-4 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Principi di organizzazione del lavoro • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Normativa del settore turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazionarsi con clienti abituali e problematici • Coordinare gli operatori del F.O. dettando tempo e metodi del servizio

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	
Codice: QPR-RIC-05	Livello: EQF-3
Versione 1 del 06/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A seconda delle specifiche necessità, mettere in atto in tutte le fasi del servizio (fase ante, check-in, live in, check-out), comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

ALLESTIMENTO DELLA SALA	
Codice: QPR-RIS-10	Livello: EQF-3
Versione 1 del 06/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI		
Codice: QPR-RIS-11	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Presentazione prodotti e compilazione comanda • Regole di presentazione del conto • Le operazioni di incassi e pagamento • Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportarsi con i clienti con stile adeguato • Accogliere i clienti sistemandoli al tavolo assegnato • Presentare il menù illustrando le caratteristiche • 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 	

PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO		
Codice: QPR-RIS-12	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI		
Codice: QPR-RIS-13	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE		
QPR-RIS-14	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

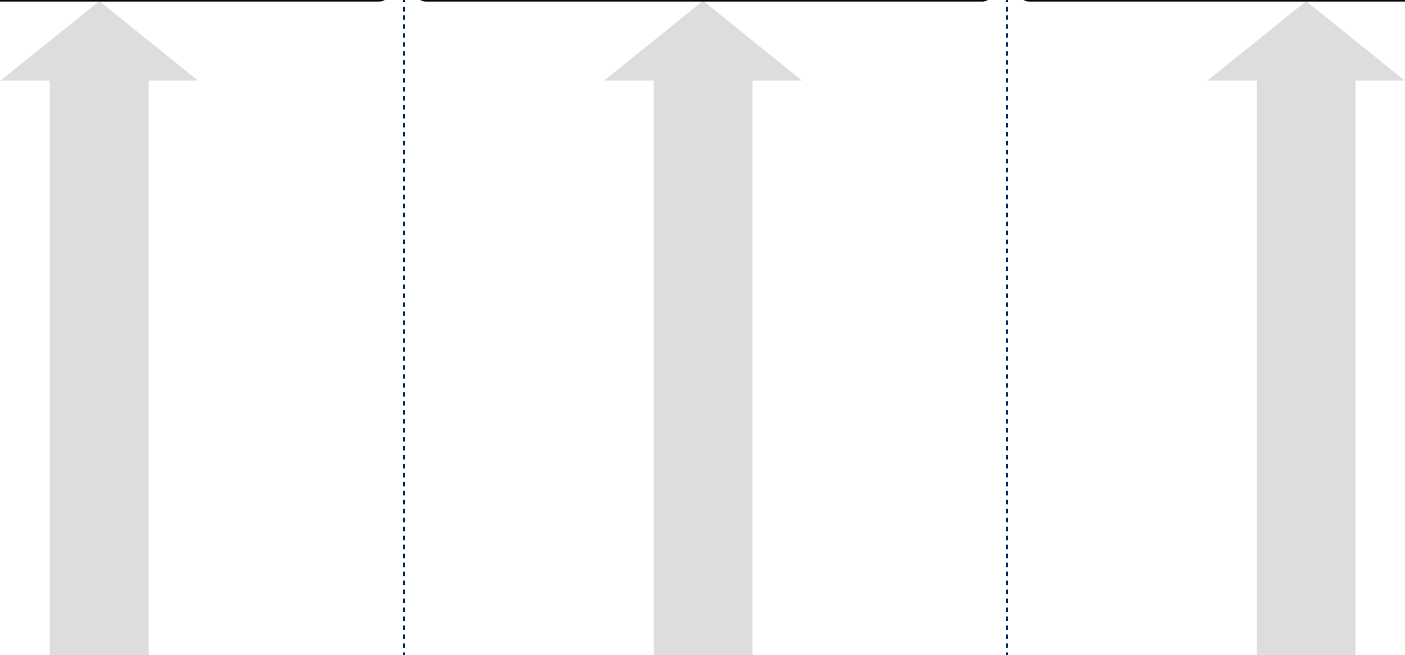
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

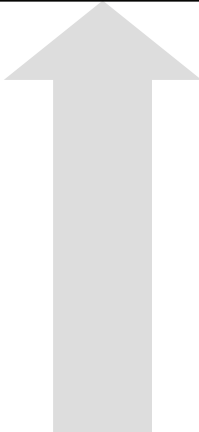



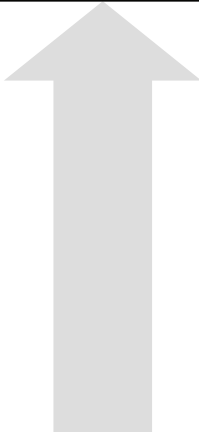
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIC-03	IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE	4	Parziale	
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Parziale	
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	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	

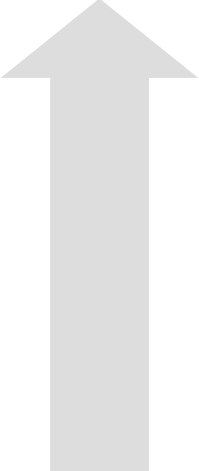

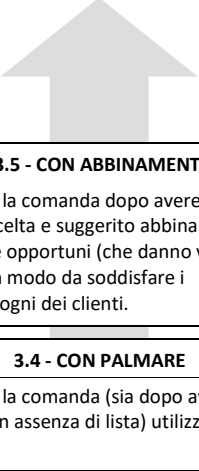
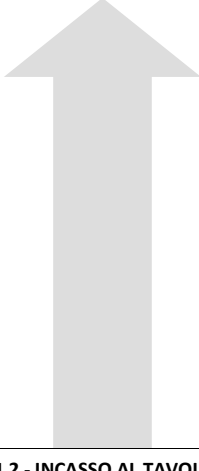
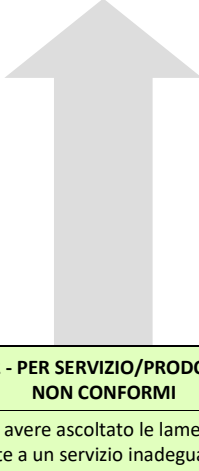
Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.


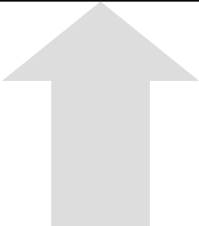



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-03 IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE		EQF-4 Versione 3 30/04/2019 Format_4D
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, mettere in atto e coordinare lo staff di F.O. affinché realizzi azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.			
1 - MARKETING/PROMOZIONE		2 – BENCHMARKING/CONFRONTO	3 - PRICING/PREZZO
1.3 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE Condividere con gli operatori F.O. le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale avere schede cliente particolareggiate che consentano future azioni di fidelizzazione del cliente (le offerte giuste al cliente giusto nel giusto momento).		2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA) Coordinare gli operatori dello staff F.O. nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitor attraverso il controllo delle tariffe su siti dedicati e principali portali OTA effettuando variazioni tariffarie in linea con gli obiettivi di ottimizzazione aziendale ovvero riportando informazioni utili alla ridefinizione o conferma delle strategie di posizionamento e prezzo pianificate dalla proprietà.	4.3 - LEVA QUALITA' PREZZO Coordinare lo staff di F.O. e mettere in atto azioni dirette e che facciano della qualità del servizio il valore aggiunto della struttura tale da giustificare un prezzo anche superiore per esempio, monitorare costantemente la performance di erogazione dei servizi e lo standard di pulizia, aumentare il numero di servizi ed il livello di confort valutando le esigenze dei clienti. Focalizzare l'attenzione sul rapporto umano, che è l'unico piano su cui si può davvero essere competitivi, se non leader.
1.2 - INCREMENTO REPUTAZIONE Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, realizzare in prima persona o coordinare gli operatori dello staff F.O. offrendo spunti e suggerimenti affinché effettuino operazioni di incremento della reputazione aziendale on line (mantenendo costantemente aggiornate le informazioni riguardanti la struttura ricettiva pubblicate sul sito istituzionale e sui portali OTA, rispondendo alle recensioni su blog e social network, inserendo fotografie, chiedendo agli ospiti di lasciare recensioni e postare foto) per incrementare le richieste di disponibilità.	2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO) Effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori on line (es. STR Global) che permettono di confrontare con l'utilizzo della percentuale di occupazione della proprietà, il prezzo medio giornaliero e la performance dei ricavi per camera disponibile rispetto a un determinato set competitivo per comprendere se l'hotel sta guadagnando o perdendo quote di mercato e fornendo alla proprietà report per ottimizzare i ricavi potenziali della struttura ricettiva.	3.3 - DYNAMIC PRICING Sulla base degli obiettivi aziendali, coordinare ed affiancare il personale F.O. affinché sia in grado di effettuare riservezioni applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), affrontando personalmente i casi più difficili.	4.2 - LEVA CLIENTE ABITUALE Sulla base di una scelta aziendale che punta al consolidamento del segmento cliente abituale, coordinare lo staff di F.O. e realizzare in prima persona attività che sostengano la strategia (per esempio in tutte le fasi del servizio tenere bene a mente le informazioni contenute nella scheda cliente per offrire servizi personalizzati che colpiscano positivamente il cliente: assegnare la camera preferita e predisporre i servizi che normalmente richiede e se possibile offrire upgrade di camera/ servizio).
1.1 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE Monitorare la reputazione della struttura effettuando un'analisi giornaliera del 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).	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.	3.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI Sulla base del piano riserazione, definire e valutare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e suggerire alla proprietà eventuali modifiche o variazioni alla strategia di prezzo e posizionamento aziendale.	4.1 - LEVA INTERMEDIARIO A fronte di una scelta aziendale che punta sulla vendita dei servizi attraverso l'intermediario, coordinare lo staff di F.O. e realizzare in prima persona attività per conseguire gli obiettivi prefissati (per esempio aumentare e rivedere gli accordi contrattuali con Agenzie di Viaggio/Enti/Ditte/Società cercando di abbassare il margine di guadagno per gli intermediari. Aumentare la visibilità on line incrementando il numero di OTA).
1.1 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE Monitorare la reputazione della struttura effettuando un'analisi giornaliera del 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).		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.	3.1 - CLIENTI PRIVATI Sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale e i dati emersi dalla fase di BENCHMARKING, verificare il numero ottimale di camere da assegnare a ciascun segmento di mercato e confermare o modificare i livelli tariffari standard precedentemente stabiliti.

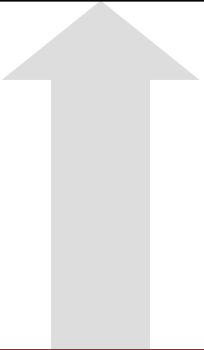
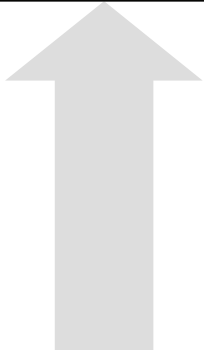
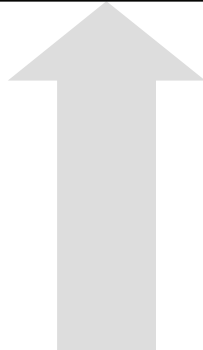
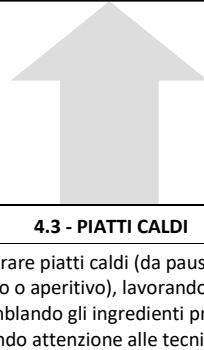

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-04 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO		EQF-4
	Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione e della situazione ricettiva contingente, pianificare le attività di ricevimento, relazionandosi di volta in volta con la clientela, lo staff F.O e direzionale, affinché i servizi erogati soddisfino pienamente le necessità degli ospiti.		Versione 2 15/07/2015 Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;">1 - RELAZIONARSI CON CLIENTI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;">2 – COORDINARE GLI ADDETTI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;">3 - RAPPORTARDI CON LO STAFF DI DIREZIONE</div> </div>			
			
<hr style="border: 2px solid red;"/>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">1.2 - PROBLEMATICI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.2 - STRUTTURE MEDIE E GRANDI DIMENSIONI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">3.2 - CAPI SERVIZIO</p> <p>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.</p> </div> </div>			
<hr style="border: 2px solid red;"/>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">1.1 - ABITUALI</p> <p>Relazionarsi con i clienti abituali, ricercando i vantaggi di un rapporto personalizzato per un costante feedback del loro grado di soddisfazione.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.1 - STRUTTURE DI PICCOLE DIMENSIONI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">3.1 - DIRETTORE/TITOLARE</p> <p>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).</p> </div> </div>			

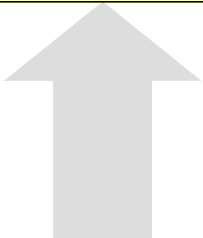




SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-05 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE			EQF-3	Versione 5 29/04/2019 Format_5D_13x
	A seconda delle specifiche necessità, mettere in atto in tutte le fasi del servizio (fase ante, check-in, live in, check-out), comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.				
1 - FASE EX-ANTE	2 – FASE CHECK-IN	3 - FASE LIVE-IN	4 - FASE CHECK-OUT	5 - CRITICITÀ E IMPREVISTI	
<p style="text-align: center;">1.4 - UP- SELLING E CROSS-SELLING</p> <p>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 qualche modo collegati con la scelta d'acquisto iniziale, rendendola più completa CROSS-SELLING (es. garage, ristorante, trattamenti benessere).</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - CLIENTI PARTICOLARI</p> <p>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 problematiche inerenti alla tipologia del cliente.</p>	<p style="text-align: center;">3.5 - TERZA LINGUA</p> <p>Conversare con il cliente utilizzando una terza lingua (es. russo a livello A2).</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - CONDIZIONI RIVISTE A SVANTAGGIO DEL CLIENTE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - IMPREVISTI LEGATI AL PERSONALE</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.3 - FUORI DAI MODULI FISSI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - CLIENTI IN WALK-IN</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - SECONDA LINGUA</p> <p>Conversare con il cliente utilizzando una seconda lingua (es. tedesco a livello B1).</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - CONDIZIONI RIVISTE A VANTAGGIO DEL CLIENTE</p> <p>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 considerazione variabili legate alla tipologia di cliente servito (es. da fidelizzare, abituale) o al tipo di servizio erogato (es. gift card per servizio imperfetto).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - IMPREVISTI LEGATI AL CLIENTE</p> <p>A fronte di eventi eccezionali strettamente legati al cliente (es. cadute, malori, lutti), attivarsi prontamente per fornire assistenza e supporto al cliente.</p>	
<p style="text-align: center;">1.2 - TELEFONICA O IN WALK-IN</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - CLIENTI CON PRENOTAZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - EMPATIA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - CONDIZIONI PATTUITE</p> <p>Sulla base delle tariffe concordate, elaborare e presentare il conto al cliente (es. fattura, ricevuta) spiegando l'articolazione delle voci addebitate che lo compongono e procedere con l'incasso.</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CRITICITÀ ORDINARIE PREVEDIBILI</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - PER ISCRITTO SU MODULI FISSI</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">3.2 - SERVIZI PERSONALIZZATI</p> <p>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, inoltre omaggi floreali).</p>			
		<p style="text-align: center;">3.1 - SERVIZI STANDARD</p> <p>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.</p>			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-10 ALLESTIMENTO DELLA SALA			EQF-3
	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.			Versione 2 29/04/2019 Format_5D
1 - SALA	2 - OFFICE	3 - MISE EN PLACE	4 - BUFFET	5 - DECORAZIONI
				
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 ...).		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.	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.	
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.		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.	4.2 - SELF SERVICE Predisporre buffet per self-service (in hotel per colazione, 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.	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 cioccolato e ghiaccio.
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.	2.1 - 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.	3.1 - 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.	4.1 - DA ESPOSIZIONE Predisporre buffet da esposizione senza servizio (vendita, decoro, ...) disponendo e allestendo i tavoli in maniera funzionale allo scopo solo espositivo.	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 Format_5D_3x
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.				
1 - PRENOTAZIONE	2 - ACCOGLIENZA	3 - COMANDA	4 - PAGAMENTI	5 - IMPREVISTI/CRITICITA'
				
<p style="text-align: center;">1.2 - INFORMATIZZATA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - SENZA PRENOTAZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.5 - CON ABBINAMENTI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - INCASSO AL TAVOLO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI</p> <p>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 resolvendo con tempestività la problematica per rendere soddisfatto il cliente.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - CARTACEA</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - CON PRENOTAZIONE</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - CON PALMARE</p> <p>Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - PRESENTAZIONE CONTO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - PER ATTESE</p> <p>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, ...).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-12 PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO			EQF-3
A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, diversificati anche in base al locale specifico (bar, gelateria, pub, birreria, ecc) seguendo con attenzione le ricette, la procedura di realizzazione e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.				Versione 1 15/07/2015 Format_5D_13x
1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA	2 – BEVANDE NON MISCELATE	3 - BEVANDE MISCELATE	4 - BEVANDE ENERGIZZANTI	5 - COPPE GELATO
				
<p style="text-align: center;">1.3 - DECORATIVE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - SPILLATURA DELLA BIRRA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI</p> <p>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).</p>		
<p style="text-align: center;">1.2 - ALTERNATIVE</p> <p>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 cioccolato o di montatura del latte.</p>		<p style="text-align: center;">3.3 - FLAIR BARTENDING</p> <p>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).</p>		
<p style="text-align: center;">1.1 - CLASSICHE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - PRONTE DA VERSARE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - COCKTAIL ELABORATI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - BEVANDE MONTATE</p> <p>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 (tritaggiaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - ARTISTICHE</p> <p>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.</p>
		<p style="text-align: center;">3.1 - COCKTAIL SEMPLICI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - SUCCHI FRESCHI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - CLASSICHE</p> <p>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, ...).</p>
				<p style="text-align: center;">5.1 - DA ASPORTO</p> <p>Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13 PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI			EQF-3
Sulla base delle specifiche ricette a disposizione, preparare diverse tipologie di snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime coerentemente al gusto e al senso estetico finale e provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.				Versione 1 20/01/2015 Format_5D
1 - PANINI	2 – TOAST	3 - TRAMEZZINI	4 - PIATTI VELOCI	5 - CREPES
				
<p style="text-align: center;">1.2 - PANINI ELABORATI</p> <p>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, hamburger, salsiccia frittata, verdure grigliate, ...) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - CLUB SANDWICH</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">4.3 - PIATTI CALDI</p> <p>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, ...).</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - PANINI SEMPLICI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - TOAST CLASSICO</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - TRAMEZZINI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - INSALATONE</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - DECORATE</p> <p>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.</p>
			<p style="text-align: center;">4.1 - PIATTI FREDDI</p> <p>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, ...).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CLASSICHE</p> <p>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.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14 SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE				EQF-3 Versione 2 18/03/2016 Format_5D
	A seconda delle richieste specifiche dei clienti, erogare il servizio di distribuzione piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, in modo da conseguire un elevato grado di soddisfazione dei clienti.				
1 - CIBI	2 – BEVANDE	3 - LAVORAZIONI IN SALA	4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ	5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO	
					
1.4 - SERVIZI PARTICOLARI	2.4 - STAPPATURA SPUMANTE	3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI		5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI	
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...).	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.	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'impattamento.		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.	
1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA	2.3 - STAPPATURA VINO	3.2 - TAGLI COMPLESSI	4.2 - CARNE E PESCE	5.2 - TRA PORTATE	
Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.	Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.	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.	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.	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.	
1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE	2.2 - VERSAGGIO BEVANDE	3.1 - TAGLI SEMPLICI	4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA	5.1 - FINALE	
Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.	Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.	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.	Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepès 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.	Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.	
1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA	2.1 - CONSEGNA BEVANDE				
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).	Servire le bevande richieste (es. calice/bicchieri di acqua, bibite, caffè...) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.				

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

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 predisporre 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	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	Completo
QPR-SVA-04	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO	3	Parziale
QPR-SVA-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale
QPR-SVA-06	ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE		
Codice: QPR-RIC-05	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A seconda delle specifiche necessità, mettere in atto in tutte le fasi del servizio (fase ante, check-in, live in, check-out), comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 arrangement, 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 	

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO		
Codice: QPR-SVA-02	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (destinazione, tipologia di viaggio, budget ecc.) e della gamma di prodotti turistici disponibili.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di strutture ricettive • Tipologie dei mezzi di trasporto • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento • Legislazione turistica • Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei • Lingua inglese a livello B2 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare le esigenze del committente • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • 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 	

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICOCodice: **QPR-SVA-03**Livello: **EQF-3**

Versione 1 del 06/10/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente alle esigenze e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione • 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

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICOCodice: **QPR-SVA-04**Livello: **EQF-3**

Versione 1 del 06/10/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.

<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Funzionamento dei servizi di accoglienza/accompagnamento/assistenza del turista nei diversi contesti lavorativi • Cenni di psicologia di gruppo • Elementi di geografia turistica • Funzionamento dei mezzi di trasporto • Normativa relativa ai documenti di viaggio • Normativa relativa a disposizioni sanitarie internazionali • Tipologie di assicurazione di viaggio • Elementi di base del primo soccorso • Lingua inglese a livello B1 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire l'accoglienza aeroportuale, portuale, congressuale • Gestire i transfer • Gestire il gruppo turistico • Controllare documentazione e pratiche nelle diverse fasi del viaggio organizzato • Recuperare la documentazione di viaggio • Gestire eventuali imprevisti (scioperi, overbooking, riprotezioni, etc) durante un viaggio organizzato • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA		
Codice: QPR-SVA-05	Livello: EQF-4	Versione 2 del 31/03/2018
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Elementi di base del primo soccorso • Lingua inglese a livello B1 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare le esigenze dei turisti • Adattare le proprie tecniche al prodotto turistico • Adattare le proprie tecniche 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 sportivo • Interagire con i turisti in lingua inglese a livello B1 	

ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA		
Codice: QPR-SVA-06	Livello: EQF-4	Versione 1 del 43190
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari) e delle richieste dell'utenza, organizzare attività di animazione e intrattenimento turistico, curando gli allestimenti e la predisposizione di materiali per l'attività.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di pianificazione di attività • Tecniche di comunicazione • Tecniche di lavoro in gruppo • Normativa specifica del settore turistico • Tipologie di attività di intrattenimento: caratteristiche, vincoli, opportunità • Cenni di customer care • Cenni di psicologia del turismo • Elementi di base riguardanti la normativa sulla Sicurezza ed il Primo Soccorso 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Valutare l'andamento delle attività e il gradimento dei clienti 	

GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	
Codice: QPR-SGR-02	Livello: EQF-3
Versione 1 del 42896	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di protocollo • Tecniche di archiviazione e classificazione 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 • Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici • Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione • Protocollare e smistare la corrispondenza in entrata ed in uscita • Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico • Archiviare e-mail e loro file allegati • Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati


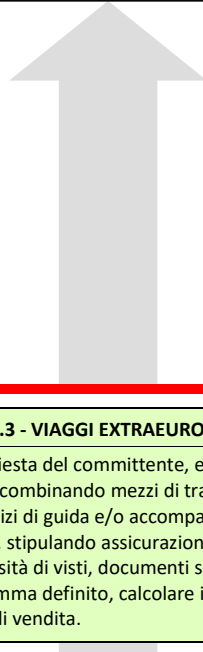
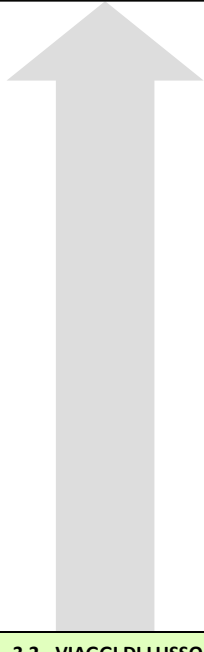
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

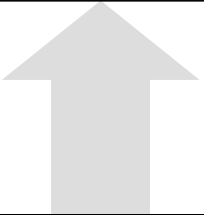




ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	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	Completo	
QPR-SVA-04	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO	3	Parziale	
QPR-SVA-05	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale	
QPR-SVA-06	ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA	4	Parziale	
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Parziale	

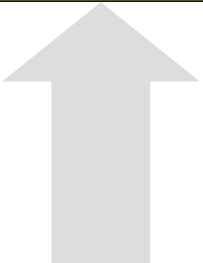
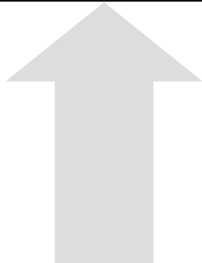


Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

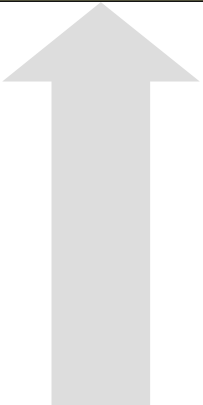
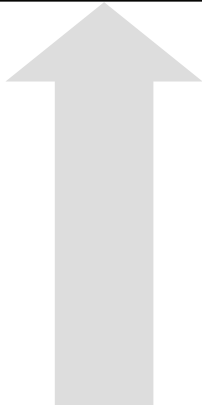


SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-05 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE				EQF-3 Versione 5 29/04/2019 Format_5D_13x
1 - FASE EX-ANTE	2 - FASE CHECK-IN	3 - FASE LIVE-IN	4 - FASE CHECK-OUT	5 - CRITICITÀ E IMPREVISTI	
<p style="text-align: center;">1.4 - UP-SELLING E CROSS-SELLING</p> <p>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 qualche modo collegati con la scelta d'acquisto iniziale, rendendola più completa CROSS-SELLING (es. garage, ristorante, trattamenti benessere).</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - CLIENTI PARTICOLARI</p> <p>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 problematiche inerenti alla tipologia del cliente.</p>	<p style="text-align: center;">3.5 - TERZA LINGUA</p> <p>Conversare con il cliente utilizzando una terza lingua (es. russo a livello A2).</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">3.4 - SECONDA LINGUA</p> <p>Conversare con il cliente utilizzando una seconda lingua (es. tedesco a livello B1).</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - CONDIZIONI RIVISTE A SVANTAGGIO DEL CLIENTE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - IMPREVISTI LEGATI AL PERSONALE</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.3 - FUORI DAI MODULI FISSI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - CLIENTI IN WALK-IN</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - EMPATIA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - CONDIZIONI RIVISTE A VANTAGGIO DEL CLIENTE</p> <p>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 considerazione variabili legate alla tipologia di cliente servito (es. da fidelizzare, abituale) o al tipo di servizio erogato (es. gift card per servizio imperfetto).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - IMPREVISTI LEGATI AL CLIENTE</p> <p>A fronte di eventi eccezionali strettamente legati al cliente (es. cadute, malori, lutti), attivarsi prontamente per fornire assistenza e supporto al cliente.</p>	
<p style="text-align: center;">1.2 - TELEFONICA O IN WALK-IN</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - CLIENTI CON PRENOTAZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - SERVIZI PERSONALIZZATI</p> <p>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, inoltre omaggi floreali).</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - CONDIZIONI PATTUITE</p> <p>Sulla base delle tariffe concordate, elaborare e presentare il conto al cliente (es. fattura, ricevuta) spiegando l'articolazione delle voci addebitate che lo compongono e procedere con l'incasso.</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CRITICITÀ ORDINARIE PREVEDIBILI</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - PER ISCRITTO SU MODULI FISSI</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">3.1 - SERVIZI STANDARD</p> <p>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.</p>			




SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-02 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO Sulla base della richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (destinazione, tipologia di viaggio, budget ecc.) e della gamma di prodotti turistici disponibili.		EQF-4 Versione 1 20/01/2015 Format_3D
1 - ESCURSIONI	2 – VIAGGI INCOMING E OUTGOING	3 - VIAGGI ON DEMAND	
			
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.	
	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 verificando la necessità di visti, documenti specifici e vaccinazioni. 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 2 15/07/2015 Format_5D
Sulla base della richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente alle esigenze e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.					
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 richieste 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-SVA-04 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO EQF-3 Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.		Versione 4 31/01/2017 Format_3D
<div style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1 - ACCOGLIENZA</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1.5 - AEROPORTUALE INTERNA A fronte di una partenza aeroportuale, registrare il passeggero sul volo prenotato con l'eventuale bagaglio da stiva, consegnando la carta d'imbarco e indirizzandolo al controllo doganale e gate di partenza. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1.4 - CROCIERISTICA A fronte di una situazione di imbarco/sbarco, assistere il crocierista nella fase di trasferimento (dal porto verso aeroporti/hotel e viceversa), consegna del bagaglio e check-in/check-out, controllando la documentazione di viaggio e i documenti di identità. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1.3 - AEROPORTUALE ESTERNA A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, accogliere il/i passeggero/i, indirizzandolo verso il mezzo di trasporto prenotato, eventualmente assistendolo in caso di bagaglio smarrito. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1.2 - CONGRESSI Sulle base della postazione attribuita, saper indicare le sale utilizzate per le sessioni congressuali e altre zone strategiche (desk ricevimento, bagni, buffet e vie d'uscita) interessate all'evento. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> 1.1 - INFO POINT TURISTICO A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, relazionarsi con gli stessi, offrendo materiale informativo relativo alla località turistica di interesse. </div>	<div style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2 - ASSISTENZA</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2.5 - SECONDA LINGUA STRANIERA Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2.4 - VIAGGI ALL'ESTERO In occasione di un viaggio organizzato all'estero, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, gestendo l'intermediazione tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche). </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2.3 - VIAGGI IN ITALIA In occasione di un viaggio organizzato in Italia, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, occupandosi in prima persona dei rapporti tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche). </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2.2 - ESCURSIONE GIORNALIERA In occasione di un'escursione giornaliera, assistere i turisti, verificando che il programma dell'escursione venga rispettato e che tutti i servizi previsti vengano forniti. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> 2.1 - SERVIZI TRANSFERT In occasione di un servizio di transfer, controllare la presenza dei turisti prenotati su quel servizio e la conformità del mezzo di trasporto, rispettando le tempistiche di partenza e arrivo. </div>	<div style="text-align: center; background-color: #ffffcc; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">3 - SUPPORTO</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 3.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 3.3 - INFORTUNI E MALATTIE In caso di infortuni e malattie dei partecipanti, gestire il momento del soccorso alla luce della gravità, in prima persona secondo i principi del primo soccorso o contattando le autorità sanitarie locali, e in un secondo momento assistere il turista con le eventuali pratiche assicurative, non dimenticando la gestione del resto del gruppo. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 3.2 - VARIAZIONI ORGANIZZATIVE In caso di variazioni organizzative, comunicare ai turisti il cambio di programma in modo professionale, assicurandosi che venga rispettato il livello del servizio inizialmente previsto. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; border: 1px solid black; padding: 5px;"> 3.1 - DOCUMENTI Nelle diverse fasi di viaggio (partenza, trasferimento tra stati ecc.), controllare tutti i documenti di viaggio e di identità dei turisti, accertando la loro presenza e validità in riferimento al viaggio stesso. </div>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-05 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA		EQF-4 Versione 2 20/02/2018 Format_4D
	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.		
1 - TARGET DI RIFERIMENTO	2 – SERVIZI LUDICO RICREATIV	3 - ATTIVITÀ MOTORIE E SPORTIVE	4 - CAPACITÀ LINGUISTICA
			
<p style="text-align: center;">1.4 - ANZIANI, BABY</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - SPETTACOLI EVENTI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - PRATICA SPORTIVA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - MULTILINGUE</p> <p>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).</p>
<p style="text-align: center;">1.3 - ADULTI E FAMIGLIE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - TORNEI E FESTE A TEMA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - MOTORIA SPECIFICA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - DUE LINGUE STRANIERE LIV B1</p> <p>Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando due lingue straniere a livello B1 (es. inglese e tedesco).</p>
<p style="text-align: center;">1.2 - RAGAZZI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - GIOCHI SINGOLI E DI GRUPPO</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - MOTORIA DI BASE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - UNA LINGUA STRANIERA LIVELLO B1</p> <p>Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando una lingua straniera a livello B1 (es. lingua inglese).</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - BAMBINI</p> <p>Condurre attività di intrattenimento con bambini dai 4 ai 10 anni di età all'incirca, trasmettendo fiducia e coinvolgimento nei bambini e genitori.</p>			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-06 ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA		EQF-4 Versione 1 20/02/2018 Format_4D
Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari) e delle richieste dell'utenza, organizzare attività di animazione e intrattenimento turistico, curando gli allestimenti e la predisposizione di materiali per l'attività.			
1 - PROGRAMMAZIONE	2 – ALLESTIMENTO	3 - MATERIALI	4 - VALUTAZIONE
			
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.	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 autorizzazioni ottenute.	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).	4.3 - AZIONI MIGLIORAMENTO Valutare i risultati raggiunti per individuare possibili azioni di miglioramento nella programmazione ed erogazione delle attività proposte.
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.	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.	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.	4.2 - CUSTOMER SATISFACTION Predisporre e somministrare semplici questionari di soddisfazione agli utenti dell'attività con periodicità costante, nel rispetto delle specificità del contesto operativo.
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.	2.1 - 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).		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.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-02 GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.	Versione 2 12/02/2018 Format_3D
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 1 - PROTOCOLLO E SMISTAMENTO </div> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6; margin-bottom: 5px;"> 1.3 - CONTROLLO DEI PROTOCOLLI IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra numeri attribuiti alla corrispondenza in uscita nei registri di protocollo e quella indicata sulla corrispondenza stessa, intervenendo in maniera appropriata in caso di necessità di correzione. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6; margin-bottom: 5px;"> 1.2 - CORRISPONDENZA IN ENTRATA Sulla base delle procedure aziendali, registrare e attribuire numeri di protocollo alla corrispondenza in entrata, smistandola poi agli uffici e/o figure aziendali a cui è rivolta. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6;"> 1.1 - CORRISPONDENZA IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, attribuire i numeri di protocollo alla corrispondenza in uscita e registrarne i dati essenziali sul registro apposito. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 2 – ARCHIVIAZIONE CARTACEA </div> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6; margin-bottom: 5px;"> 2.3 - CONTROLLO DOCUMENTAZIONE ARCHIVIATA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra documenti archiviati e numeri di protocollo assegnati al fine di riordinare correttamente la documentazione fuori posto ed eliminare quella obsoleta. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6; margin-bottom: 5px;"> 2.2 - RICERCA DOCUMENTAZIONE IN ARCHIVIO Sulla base della richiesta pervenuta, rintracciare il numero di protocollo assegnato alla documentazione richiesta, individuandone la posizione all'interno degli spazi di archiviazione nel rispetto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6;"> 2.1 - ORDINAMENTO E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE Sulla base delle procedure aziendali e dei numeri di protocollo assegnati, classificare e archiviare la documentazione negli spazi appositi, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 3 - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA </div> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6; margin-bottom: 5px;"> 3.3 - ORGANIZZAZIONE UNITÀ DI ARCHIVIAZIONE Sulla base dei criteri di sicurezza della rete, organizzare e archiviare in unità disco la base dati, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6; margin-bottom: 5px;"> 3.2 - RICERCA ED EXPORT DATI Sulla base delle funzionalità del sistema di archiviazione elettronica, individuare i criteri più appropriati per il recupero di specifici dati e/o documenti all'interno del database e dell'archivio elettronico. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6ffe6;"> 3.1 - INSERIMENTO DATI Sulla base delle procedure aziendali, individuare e inserire nelle tabelle del database i dati necessari per l'archiviazione elettronica, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div>

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-RIC-03	IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4	Parziale
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Parziale
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	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-SVA-04	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO	3	Parziale
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Parziale
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

IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	
Codice: QPR-RIC-03	Livello: EQF-4 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, mettere in atto e coordinare lo staff di F.O. affinché realizzi azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing dei servizi turistici • Tecniche e strumenti di yield management • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Normativa del settore turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere l'immagine della struttura ricettiva • Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali • Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento • Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura • Contribuire alla definizione della strategia aziendale

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	
Codice: QPR-RIC-04	Livello: EQF-4 Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Principi di organizzazione del lavoro • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Normativa del settore turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazionarsi con clienti abituali e problematici • Coordinare gli operatori del F.O. dettando tempo e metodi del servizio

RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE		
Codice: QPR-RIC-05	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A seconda delle specifiche necessità, mettere in atto in tutte le fasi del servizio (fase ante, check-in, live in, check-out), comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO		
Codice: QPR-SVA-02	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base della richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (destinazione, tipologia di viaggio, budget ecc.) e della gamma di prodotti turistici disponibili.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di strutture ricettive • Tipologie dei mezzi di trasporto • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento • Legislazione turistica • Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei • Lingua inglese a livello B2 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare le esigenze del committente • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • 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 	

ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICOCodice: **QPR-SVA-03**Livello: **EQF-3**

Versione 1 del 06/10/2017

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base della richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente alle esigenze e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione • 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

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICOCodice: **QPR-SVA-04**Livello: **EQF-3**

Versione 1 del 42896

Descrizione del qualificatore professionale regionale

Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.

<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Funzionamento dei servizi di accoglienza/accompagnamento/assistenza del turista nei diversi contesti lavorativi • Cenni di psicologia di gruppo • Elementi di geografia turistica • Funzionamento dei mezzi di trasporto • Normativa relativa ai documenti di viaggio • Normativa relativa a disposizioni sanitarie internazionali • Tipologie di assicurazione di viaggio • Elementi di base del primo soccorso • Lingua inglese a livello B1 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire l'accoglienza aeroportuale, portuale, congressuale • Gestire i transfer • Gestire il gruppo turistico • Controllare documentazione e pratiche nelle diverse fasi del viaggio organizzato • Recuperare la documentazione di viaggio • Gestire eventuali imprevisti (scioperi, overbooking, riprotezioni, etc) durante un viaggio organizzato • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1

GESTIONI DEGLI ACQUISTI	
Codice: QPR-SDC-01	Livello: EQF-3
Versione 1 del 42896	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, 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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l'ordine • Verificare l'iter dell'ordine • Monitorare la rotazione delle scorte • Predisporre gli ordini • Gestire la 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

ESECUZIONE DEL MAKE-UP	
Codice: QPR-BEN-18	Livello: EQF-3
Versione 1 del 06/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle 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, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE		
Codice: QPR-BEN-19	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare stile, materiale e decorazione più adatti in base alla tipologia del cliente • Utilizzare tecniche e sequenze in base alla scelta stilistica effettuata 	

GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE		
Codice: QPR-BEN-22	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere (in strutture SPA e Wellness) illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi (caldi, freddi, d'acqua, solari, in grotta), organizzando il necessario (cabine, strumenti, asciugamani) e controllandone la corretta effettuazione.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di organizzazione del settore benessere • Tecniche di counselling e di intervista • 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. augguss, meditazione, in coppia) • Tecniche di promozione e di vendita • Terminologia di settore anche in lingua straniera 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

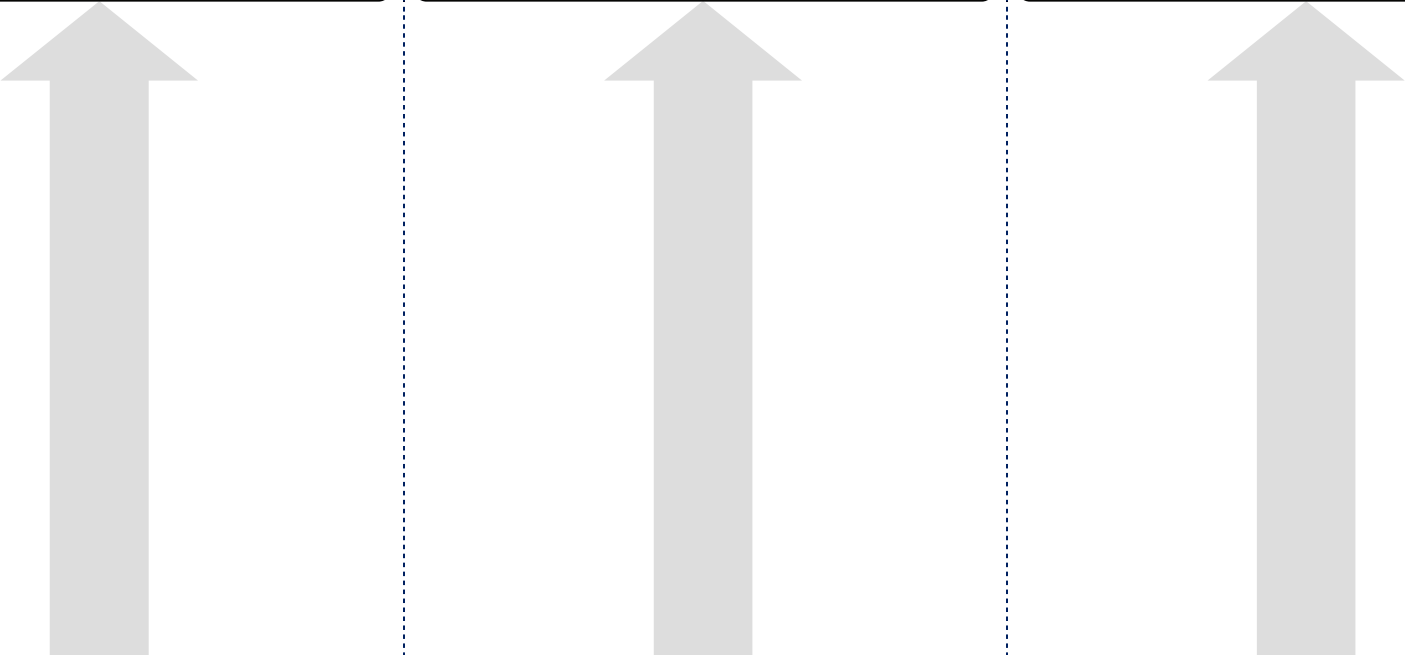
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE

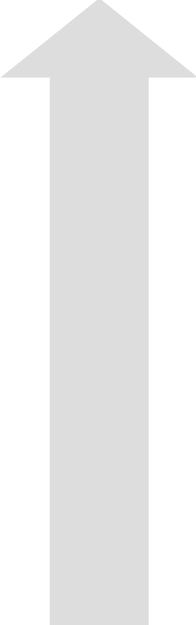
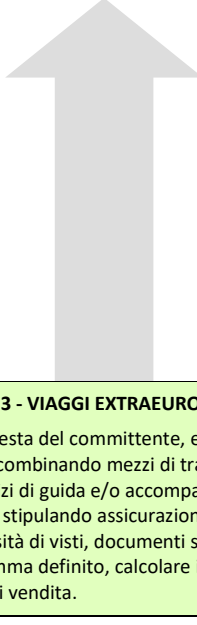
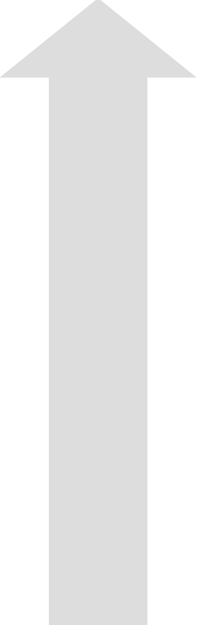
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIC-03	IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE	4	Parziale	
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Parziale	
QPR-RIC-05	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3	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-SVA-04	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO	3	Parziale	
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Parziale	
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	

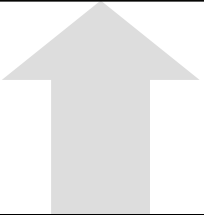




Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.




SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-03 IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE		EQF-4 Versione 3 30/04/2019 Format_4D
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, mettere in atto e coordinare lo staff di F.O. affinché realizzi azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.			
1 - MARKETING/PROMOZIONE		2 - BENCHMARKING/CONFRONTO	3 - PRICING/PREZZO
1.3 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE Condividere con gli operatori F.O. le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale avere schede cliente particolareggiate che consentano future azioni di fidelizzazione del cliente (le offerte giuste al cliente giusto nel giusto momento).		2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA) Coordinare gli operatori dello staff F.O. nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitor attraverso il controllo delle tariffe su siti dedicati e principali portali OTA effettuando variazioni tariffarie in linea con gli obiettivi di ottimizzazione aziendale ovvero riportando informazioni utili alla ridefinizione o conferma delle strategie di posizionamento e prezzo pianificate dalla proprietà.	4.3 - LEVA QUALITA' PREZZO Coordinare lo staff di F.O. e mettere in atto azioni dirette e che facciano della qualità del servizio il valore aggiunto della struttura tale da giustificare un prezzo anche superiore per esempio, monitorare costantemente la performance di erogazione dei servizi e lo standard di pulizia, aumentare il numero di servizi ed il livello di confort valutando le esigenze dei clienti. Focalizzare l'attenzione sul rapporto umano, che è l'unico piano su cui si può davvero essere competitivi, se non leader.
1.2 - INCREMENTO REPUTAZIONE Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, realizzare in prima persona o coordinare gli operatori dello staff F.O. offrendo spunti e suggerimenti affinché effettuino operazioni di incremento della reputazione aziendale on line (mantenendo costantemente aggiornate le informazioni riguardanti la struttura ricettiva pubblicate sul sito istituzionale e sui portali OTA, rispondendo alle recensioni su blog e social network, inserendo fotografie, chiedendo agli ospiti di lasciare recensioni e postare foto) per incrementare le richieste di disponibilità.	2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO) Effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori on line (es. STR Global) che permettono di confrontare con l'utilizzo della percentuale di occupazione della proprietà, il prezzo medio giornaliero e la performance dei ricavi per camera disponibile rispetto a un determinato set competitivo per comprendere se l'hotel sta guadagnando o perdendo quote di mercato e fornendo alla proprietà report per ottimizzare i ricavi potenziali della struttura ricettiva.	3.3 - DYNAMIC PRICING Sulla base degli obiettivi aziendali, coordinare ed affiancare il personale F.O. affinché sia in grado di effettuare riservezioni applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), affrontando personalmente i casi più difficili.	4.2 - LEVA CLIENTE ABITUALE Sulla base di una scelta aziendale che punta al consolidamento del segmento cliente abituale, coordinare lo staff di F.O. e realizzare in prima persona attività che sostengano la strategia (per esempio in tutte le fasi del servizio tenere bene a mente le informazioni contenute nella scheda cliente per offrire servizi personalizzati che colpiscano positivamente il cliente: assegnare la camera preferita e predisporre i servizi che normalmente richiede e se possibile offrire upgrade di camera/ servizio).
1.1 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE Monitorare la reputazione della struttura effettuando un'analisi giornaliera del 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).	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.	3.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI Sulla base del piano riservezione, definire e valutare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e suggerire alla proprietà eventuali modifiche o variazioni alla strategia di prezzo e posizionamento aziendale.	4.1 - LEVA INTERMEDIARIO A fronte di una scelta aziendale che punta sulla vendita dei servizi attraverso l'intermediario, coordinare lo staff di F.O. e realizzare in prima persona attività per conseguire gli obiettivi prefissati (per esempio aumentare e rivedere gli accordi contrattuali con Agenzie di Viaggio/Enti/Ditte/Società cercando di abbassare il margine di guadagno per gli intermediari. Aumentare la visibilità on line incrementando il numero di OTA).
		3.1 - CLIENTI PRIVATI Sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale e i dati emersi dalla fase di BENCHMARKING, verificare il numero ottimale di camere da assegnare a ciascun segmento di mercato e confermare o modificare i livelli tariffari standard precedentemente stabiliti.	

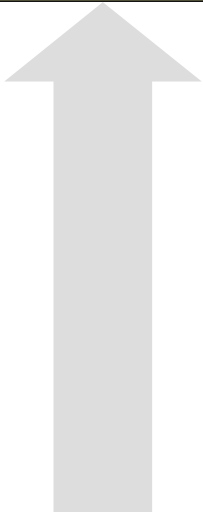


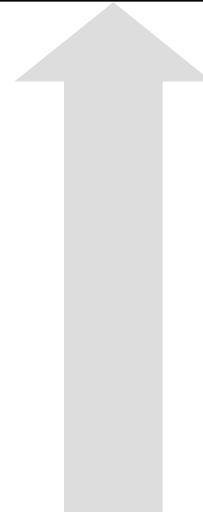
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-04 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO		EQF-4
	Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione e della situazione ricettiva contingente, pianificare le attività di ricevimento, relazionandosi di volta in volta con la clientela, lo staff F.O e direzionale, affinché i servizi erogati soddisfino pienamente le necessità degli ospiti.		Versione 2 15/07/2015 Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">1 - RELAZIONARSI CON CLIENTI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">2 – COORDINARE GLI ADDETTI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">3 - RAPPORTARDI CON LO STAFF DI DIREZIONE</div> </div>			
			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.2 - PROBLEMATICI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.2 - STRUTTURE MEDIE E GRANDI DIMENSIONI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.2 - CAPI SERVIZIO</p> <p>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.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.1 - ABITUALI</p> <p>Relazionarsi con i clienti abituali, ricercando i vantaggi di un rapporto personalizzato per un costante feedback del loro grado di soddisfazione.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.1 - STRUTTURE DI PICCOLE DIMENSIONI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.1 - DIRETTORE/TITOLARE</p> <p>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).</p> </div> </div>			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-05 RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE				EQF-3 Versione 5 29/04/2019 Format_5D_13x
	A seconda delle specifiche necessità, mettere in atto in tutte le fasi del servizio (fase ante, check-in, live in, check-out), comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.				
1 - FASE EX-ANTE	2 – FASE CHECK-IN	3 - FASE LIVE-IN	4 - FASE CHECK-OUT	5 - CRITICITÀ E IMPREVISTI	
<p style="text-align: center;">1.4 - UP- SELLING E CROSS-SELLING</p> <p>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 qualche modo collegati con la scelta d'acquisto iniziale, rendendola più completa CROSS-SELLING (es. garage, ristorante, trattamenti benessere).</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - CLIENTI PARTICOLARI</p> <p>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 problematiche inerenti alla tipologia del cliente.</p>	<p style="text-align: center;">3.5 - TERZA LINGUA</p> <p>Conversare con il cliente utilizzando una terza lingua (es. russo a livello A2).</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - CONDIZIONI RIVISTE A SVANTAGGIO DEL CLIENTE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - IMPREVISTI LEGATI AL PERSONALE</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.3 - FUORI DAI MODULI FISSI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - CLIENTI IN WALK-IN</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.4 - SECONDA LINGUA</p> <p>Conversare con il cliente utilizzando una seconda lingua (es. tedesco a livello B1).</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - CONDIZIONI RIVISTE A VANTAGGIO DEL CLIENTE</p> <p>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 considerazione variabili legate alla tipologia di cliente servito (es. da fidelizzare, abituale) o al tipo di servizio erogato (es. gift card per servizio imperfetto).</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - IMPREVISTI LEGATI AL CLIENTE</p> <p>A fronte di eventi eccezionali strettamente legati al cliente (es. cadute, malori, lutti), attivarsi prontamente per fornire assistenza e supporto al cliente.</p>	
<p style="text-align: center;">1.2 - TELEFONICA O IN WALK-IN</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - CLIENTI CON PRENOTAZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - EMPATIA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - SERVIZI PERSONALIZZATI</p> <p>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, inoltre omaggi floreali).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - CRITICITÀ ORDINARIE PREVEDIBILI</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">1.1 - PER ISCRITTO SU MODULI FISSI</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">3.1 - SERVIZI STANDARD</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - CONDIZIONI PATTUITE</p> <p>Sulla base delle tariffe concordate, elaborare e presentare il conto al cliente (es. fattura, ricevuta) spiegando l'articolazione delle voci addebitate che lo compongono e procedere con l'incasso.</p>		

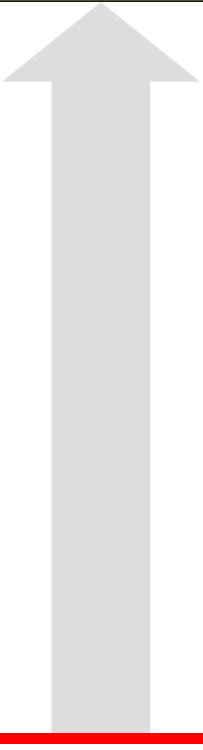
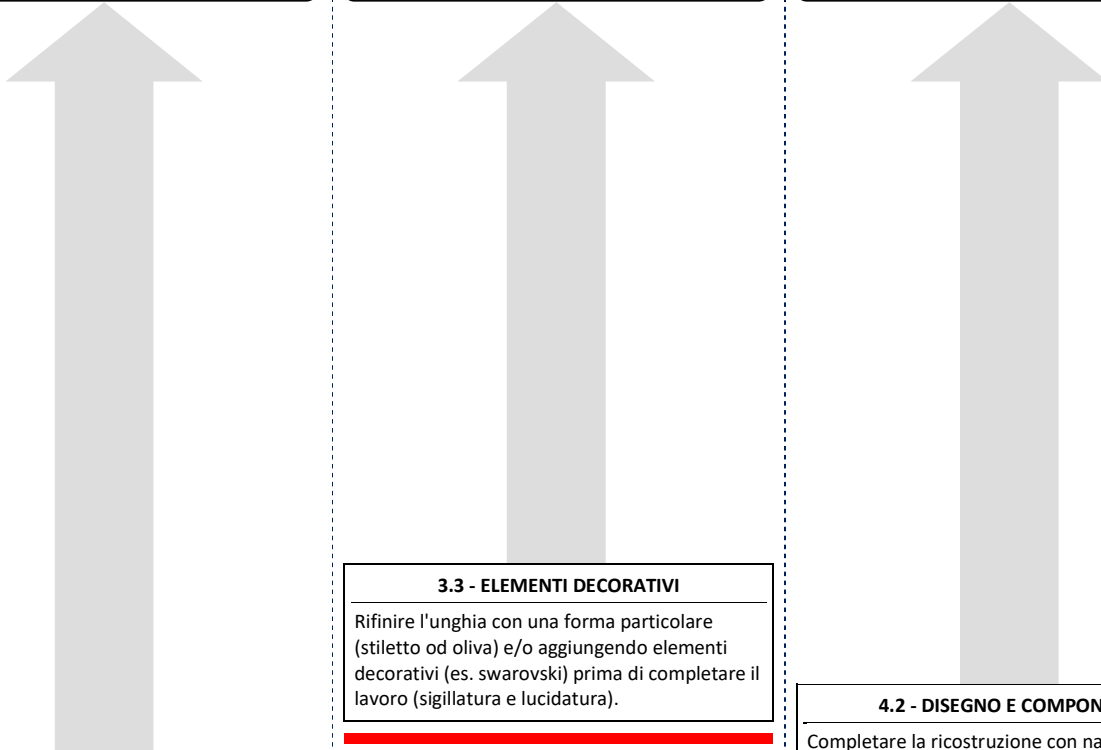
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-02 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO Sulla base della richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (destinazione, tipologia di viaggio, budget ecc.) e della gamma di prodotti turistici disponibili.		EQF-4 Versione 1 20/01/2015 Format_3D
1 - ESCURSIONI	2 – VIAGGI INCOMING E OUTGOING	3 - VIAGGI ON DEMAND	
			
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.	2.3 - 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 verificando la necessità di visti, documenti specifici e vaccinazioni. 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.	2.2 - 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.	3.1 - 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.	

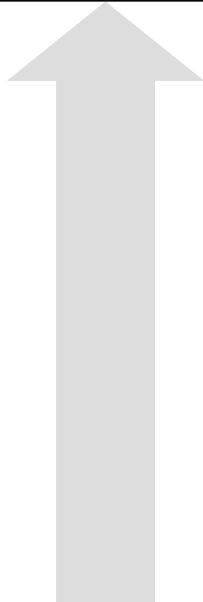
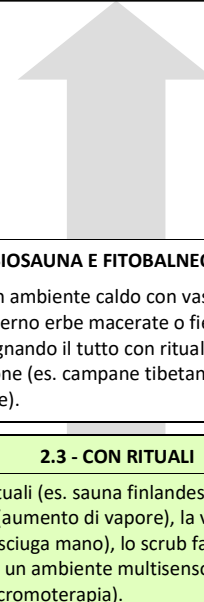
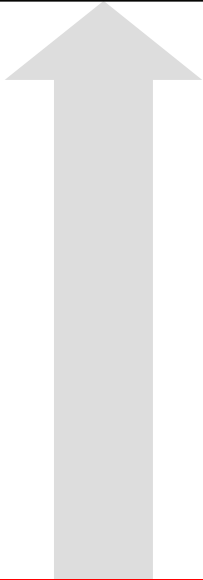

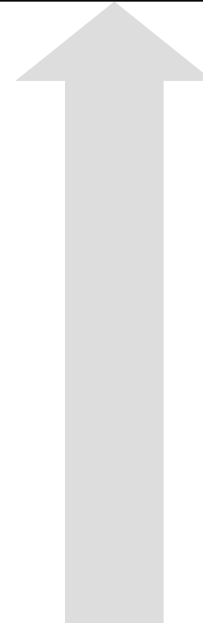
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SVA-03 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO			EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_5D
Sulla base della richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente alle esigenze e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.				
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 richieste 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-SVA-04 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO		EQF-3 Versione 4 31/01/2017 Format_3D
Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.			
1 - ACCOGLIENZA			2 – ASSISTENZA
			
1.5 - AEROPORTUALE INTERNA A fronte di una partenza aeroportuale, registrare il passeggero sul volo prenotato con l'eventuale bagaglio da stiva, consegnando la carta d'imbarco e indirizzandolo al controllo doganale e gate di partenza.			2.5 - SECONDA LINGUA STRANIERA Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1.
1.4 - CROCIERISTICA A fronte di una situazione di imbarco/sbarco, assistere il crocierista nella fase di trasferimento (dal porto verso aeroporti/hotel e viceversa), consegna del bagaglio e check-in/check-out, controllando la documentazione di viaggio e i documenti di identità.			2.4 - VIAGGI ALL'ESTERO In occasione di un viaggio organizzato all'estero, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, gestendo l'intermediazione tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche).
1.3 - AEROPORTUALE ESTERNA A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, accogliere il/i passeggero/i, indirizzandolo verso il mezzo di trasporto prenotato, eventualmente assistendolo in caso di bagaglio smarrito.			2.3 - VIAGGI IN ITALIA In occasione di un viaggio organizzato in Italia, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, occupandosi in prima persona dei rapporti tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche).
1.2 - CONGRESSI Sulle base della postazione attribuita, saper indicare le sale utilizzate per le sessioni congressuali e altre zone strategiche (desk ricevimento, bagni, buffet e vie d'uscita) interessate all'evento.			2.2 - ESCURSIONE GIORNALIERA In occasione di un'escursione giornaliera, assistere i turisti, verificando che il programma dell'escursione venga rispettato e che tutti i servizi previsti vengano forniti.
1.1 - INFO POINT TURISTICO A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, relazionarsi con gli stessi, offrendo materiale informativo relativo alla località turistica di interesse.			2.1 - SERVIZI TRANSFERT In occasione di un servizio di transfer, controllare la presenza dei turisti prenotati su quel servizio e la conformità del mezzo di trasporto, rispettando le tempistiche di partenza e arrivo.
3 - SUPPORTO			
3.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1.			3.3 - INFORTUNI E MALATTIE In caso di infortuni e malattie dei partecipanti, gestire il momento del soccorso alla luce della gravità, in prima persona secondo i principi del primo soccorso o contattando le autorità sanitarie locali, e in un secondo momento assistere il turista con le eventuali pratiche assicurative, non dimenticando la gestione del resto del gruppo.
3.2 - VARIAZIONI ORGANIZZATIVE In caso di variazioni organizzative, comunicare ai turisti il cambio di programma in modo professionale, assicurandosi che venga rispettato il livello del servizio inizialmente previsto.			3.1 - DOCUMENTI Nelle diverse fasi di viaggio (partenza, trasferimento tra stati ecc.), controllare tutti i documenti di viaggio e di identità dei turisti, accertando la loro presenza e validità in riferimento al viaggio stesso.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-01 GESTIONI DEGLI ACQUISTI Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, 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.		EQF-3 Versione 3 15/07/2015 Format_4D
1 - MONITORAGGIO DELLE GIACENZE	2 – ORDINATIVI STANDARD	3 - TRATTATIVA CON I FORNITORI	4 - RESI E NON CONFORMITÀ
			
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.	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.	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.	
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.	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.	3.2 - NEGOZIAZIONE Gestire una negoziazione con il fornitore tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e nel rispetto delle normative sulla compravendita.	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.
1.1 - CONTROLLO DELLE GIACENZE FISICHE Controllare e aggiornare i dati delle giacenze dei singoli prodotti presenti in magazzino, segnalando, se necessario, difformità.	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.	3.1 - 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.	4.1 - NON CONFORMITÀ' 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.

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-BEN-18 ESECUZIONE DEL MAKE-UP</p>		<p>EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_4D</p>
<p>1 - TRUCCO DA GIORNO</p> <p>1.5 - MORFOLOGICO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni morfologiche del viso sapendo gestire prodotti più coprenti e di tonalità scura.</p> <p>1.4 - CORRETTIVO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni da eseguire su occhi/labbra/sopracciglia.</p> <p>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.</p> <p>1.2 - TRATTANTE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca e presenza di inestetismi, prevedendo altre procedure (infoltimento sopracciglio e ciglia, utilizzo rossetti, ...) e l'uso di prodotti tendenzialmente chiari in base al tipo di pelle riscontrato.</p> <p>1.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti, ...) e l'uso di prodotti dall'effetto naturale.</p>	<p>2 - TRUCCO DA SERA</p> <p>2.3 - TECNICHE AVANZATE Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse e/o discromie, ponendo attenzione al trucco degli occhi (tecnica di smoky eyes) e utilizzando rossetti con nuance intense.</p> <p>2.2 - TRATTANTE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca 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 chiaro/scuro.</p> <p>2.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti, ...), l'uso di prodotti opachi, iridescenti per creare punti luce.</p>	<p>3 - TRUCCO PER SPOSA</p> <p>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.</p> <p>3.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su sposa giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo l'uso di prodotti a lunga tenuta e che siano opachi/iridescenti per creare punti luce.</p>	<p>4 - TRUCCO EVENTO (FASHION, SFILATA, FOTOGRAFICO)</p> <p>4.1 - EFFETTO SORPRESA Realizzare una creazione artistica attraverso l'utilizzo di acquacolor o prodotti specifici per il body painting.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-19 ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE		EQF-3
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.			
Versione 1 27/04/2016 Format_4D			
1 - PROGRAMMAZIONE	2 - PREPARAZIONE DELL'UNGHIA	3 - FINITURA E NAIL ART BASE	4 - NAIL ART ARTISTICO
			
1.2 - DEFINIZIONE SERVIZIO Scegliere e definire con la cliente il metodo di ricostruzione utilizzato e il grado di finitura.	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.	3.3 - 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).	4.2 - DISEGNO E COMPONENTI Completare la ricostruzione con nail art artistico (paesaggio, volto, ...) anche con l'aggiunta di elementi decorativi di vario genere e forma (swarovski, pagliuzze, stoffe, piume, piercing, ...).
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).		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.	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).
		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.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-22 GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE				EQF-4 Versione 1 31/01/2017 Format_5D_2x
	Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere (in strutture SPA e Wellness) illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi (caldi, freddi, d'acqua, solari, in grotta), organizzando il necessario (cabine, strumenti, asciugamani) e controllandone la corretta effettuazione.				
1 - SCHEDA CLIENTE	2 – PERCORSI CALDI	3 - PERCORSI D'ACQUA	4 - PERCORSI SOLARI	5 - PERCORSI IN GROTTA	
					
					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).
1.2 - VERIFICA PROBLEMI Intervenire con il responsabile tecnico se si individuano controindicazioni o per fornire maggiori informazioni al cliente.	2.2 - AROMATERAPIA Controllare i parametri relativi all'aromaterapia (es. olii nebulizzati o rituali con prodotti naturali) spiegandone i benefici al cliente.	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.	4.1 - BAGNO DI SOLE Seguire il cliente nella fase di relax al sole dopo un percorso wellness, spiegando 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.	
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.	2.1 - 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.				

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

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

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-RIC-03	IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4	Completo
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Completo
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Completo
QPR-SVA-04	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO	3	Completo
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	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

IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE		
Codice: QPR-RIC-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, mettere in atto e coordinare lo staff di F.O. affinché realizzi azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing dei servizi turistici • Tecniche e strumenti di yield management • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Normativa del settore turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere l'immagine della struttura ricettiva • Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali • Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento • Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura • Contribuire alla definizione della strategia aziendale 	

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO		
Codice: QPR-RIC-04	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita • Principi di organizzazione del lavoro • Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera • Normativa del settore turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazionarsi con clienti abituali e problematici • Coordinare gli operatori del F.O. dettando tempo e metodi del servizio 	

PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO		
Codice: QPR-SVA-02	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (destinazione, tipologia di viaggio, budget ecc.) e della gamma di prodotti turistici disponibili.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di strutture ricettive • Tipologie dei mezzi di trasporto • Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento • Legislazione turistica • Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei • Lingua inglese a livello B2 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare le esigenze del committente • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste • 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 	

REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO		
Codice: QPR-SVA-04	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti • Funzionamento dei servizi di accoglienza/accompagnamento/assistenza del turista nei diversi contesti lavorativi • Cenni di psicologia di gruppo • Elementi di geografia turistica • Funzionamento dei mezzi di trasporto • Normativa relativa ai documenti di viaggio • Normativa relativa a disposizioni sanitarie internazionali • Tipologie di assicurazione di viaggio • Elementi di base del primo soccorso • Lingua inglese a livello B1 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire l'accoglienza aeroportuale, portuale, congressuale • Gestire i transfer • Gestire il gruppo turistico • Controllare documentazione e pratiche nelle diverse fasi del viaggio organizzato • Recuperare la documentazione di viaggio • Gestire eventuali imprevisti (scioperi, overbooking, riprotezioni, etc) durante un viaggio organizzato • Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1 	

GESTIONI DEGLI ACQUISTI		
Codice: QPR-SDC-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, 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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare modulistica e reports necessari per eseguire l'ordine • Verificare l'iter dell'ordine • Monitorare la rotazione delle scorte • Predisporre gli ordini • Gestire la 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 	

ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI		
Codice: QPR-MCP-17	Livello: EQF-4	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A partire dalle richieste del cliente, il soggetto è in grado di organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale disponibili internamente, o esternamente, per la realizzazione di eventi seminari e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI	
Codice: QPR-MCP-18	Livello: EQF-3
Versione 1 del 42896	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
A partire dal supporto all'allestimento degli spazi, il soggetto è in grado di gestire l'accoglienza e la relazione con partecipanti e relatori attraverso la registrazione delle presenze, la distribuzione dei materiali e il supporto durante l'intera realizzazione dell'iniziativa.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Gestire in sicurezza i partecipanti ad eventi e congressi

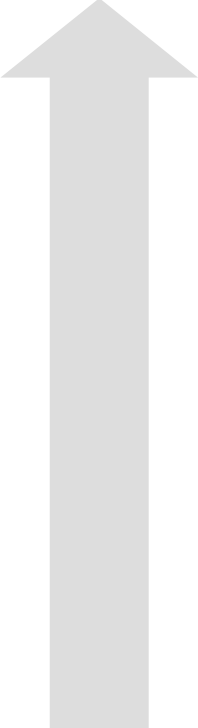
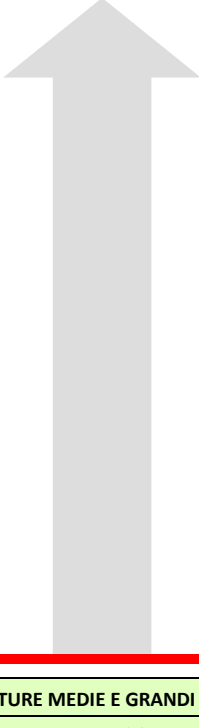
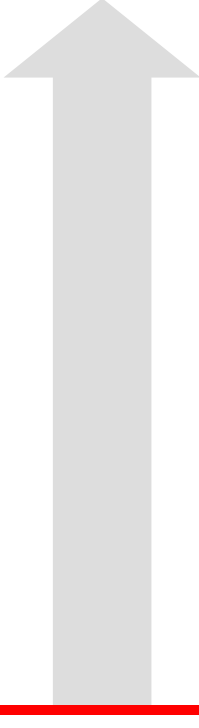
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE


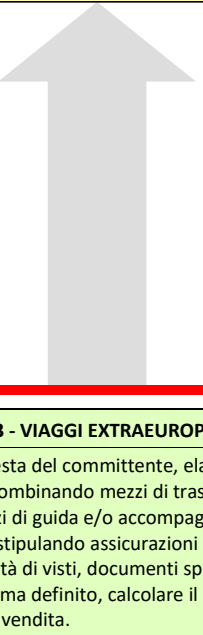

TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-RIC-03	IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE	4	Completo	
QPR-RIC-04	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4	Completo	
QPR-SVA-02	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4	Completo	
QPR-SVA-04	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO	3	Completo	
QPR-SDC-01	GESTIONI DEGLI ACQUISTI	3	Esteso	
QPR-MCP-17	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	4	Parziale	
QPR-MCP-18	ASSISTENZA IN ATTIVITÀ CONGRESSUALI	3	Completo	

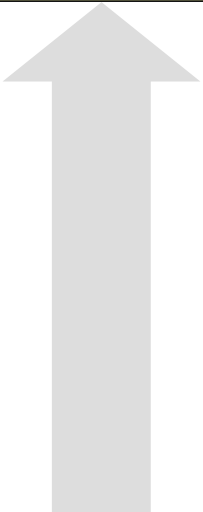
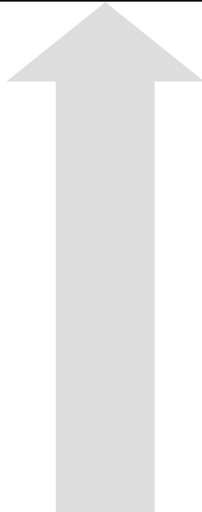
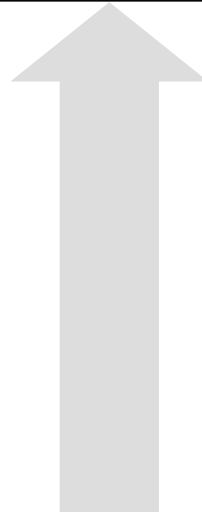

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

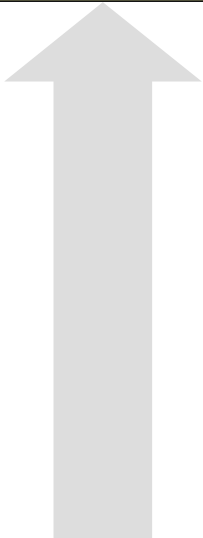


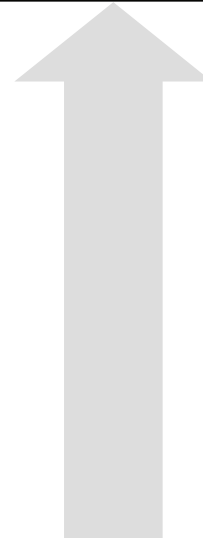
<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-RIC-03 IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE</p> <p>Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, mettere in atto e coordinare lo staff di F.O. affinché realizzi azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.</p>		<p>EQF-4 Versione 3 30/04/2019 Format_4D</p>
<p>1 - MARKETING/PROMOZIONE</p>	<p>2 - BENCHMARKING/CONFRONTO</p>	<p>3 - PRICING/PREZZO</p>	<p>4 - STRATEGY/STRATEGIA</p>
<p>1.3 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE</p> <p>Condividere con gli operatori F.O le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale avere schede cliente particolareggiate che consentano future azioni di fidelizzazione del cliente (le offerte giuste al cliente giusto nel giusto momento).</p>	<p>2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA)</p> <p>Coordinare gli operatori dello staff F.O nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitor attraverso il controllo delle tariffe su siti dedicati e principali portali OTA effettuando variazioni tariffarie in linea con gli obiettivi di ottimizzazione aziendale ovvero riportando informazioni utili alla ridefinizione o conferma delle strategie di posizionamento e prezzo pianificate dalla proprietà.</p>	<p>3.3 - DYNAMIC PRICING</p> <p>Sulla base degli obiettivi aziendali, coordinare ed affiancare il personale F.O affinché sia in grado di effettuare prenotazioni applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), affrontando personalmente i casi più difficili.</p>	<p>4.3 - LEVA QUALITA' PREZZO</p> <p>Coordinare lo staff di F.O. e mettere in atto azioni dirette e che facciano della qualità del servizio il valore aggiunto della struttura tale da giustificare un prezzo anche superiore per esempio, monitorare costantemente la performance di erogazione dei servizi e lo standard di pulizia, aumentare il numero di servizi ed il livello di confort valutando le esigenze dei clienti. Focalizzare l'attenzione sul rapporto umano, che è l'unico piano su cui si può davvero essere competitivi, se non leader.</p>
<p>1.2 - INCREMENTO REPUTAZIONE</p> <p>Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, realizzare in prima persona o coordinare gli operatori dello staff F.O offrendo spunti e suggerimenti affinché effettuino operazioni di incremento della reputazione aziendale on line (mantenendo costantemente aggiornate le informazioni riguardanti la struttura ricettiva pubblicate sul sito istituzionale e sui portali OTA, rispondendo alle recensioni su blog e social network, inserendo fotografie, chiedendo agli ospiti di lasciare recensioni e postare foto) per incrementare le richieste di disponibilità.</p>	<p>2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO)</p> <p>Effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori on line (es. STR Global) che permettono di confrontare con l'utilizzo della percentuale di occupazione della proprietà, il prezzo medio giornaliero e la performance dei ricavi per camera disponibile rispetto a un determinato set competitivo per comprendere se l'hotel sta guadagnando o perdendo quote di mercato e fornendo alla proprietà report per ottimizzare i ricavi potenziali della struttura ricettiva.</p>	<p>3.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI</p> <p>Sulla base del piano riservazione, definire e valutare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e suggerire alla proprietà eventuali modifiche o variazioni alla strategia di prezzo e posizionamento aziendale.</p>	<p>4.2 - LEVA CLIENTE ABITUALE</p> <p>Sulla base di una scelta aziendale che punta al consolidamento del segmento cliente abituale, coordinare lo staff di F.O e realizzare in prima persona attività che sostengano la strategia (per esempio in tutte le fasi del servizio tenere bene a mente le informazioni contenute nella scheda cliente per offrire servizi personalizzati che colpiscano positivamente il cliente: assegnare la camera preferita e predisporre i servizi che normalmente richiede e se possibile offrire upgrade di camera/ servizio).</p>
<p>1.1 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE</p> <p>Monitorare la reputazione della struttura effettuando un'analisi giornaliera del 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).</p>	<p>2.1 - DATA BASE STORICO</p> <p>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.</p>	<p>3.1 - CLIENTI PRIVATI</p> <p>Sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale e i dati emersi dalla fase di BENCHMARKING, verificare il numero ottimale di camere da assegnare a ciascun segmento di mercato e confermare o modificare i livelli tariffari standard precedentemente stabiliti.</p>	<p>4.1 - LEVA INTERMEDIARIO</p> <p>A fronte di una scelta aziendale che punta sulla vendita dei servizi attraverso l'intermediario, coordinare lo staff di F.O e realizzare in prima persona attività per conseguire gli obiettivi prefissati (per esempio aumentare e rivedere gli accordi contrattuali con Agenzie di Viaggio/Enti/Ditte/Società cercando di abbassare il margine di guadagno per gli intermediari. Aumentare la visibilità on line incrementando il numero di OTA).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-04 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO EQF-4		Versione 2 15/07/2015 Format_3D			
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.						
1 - RELAZIONARSI CON CLIENTI			2 – COORDINARE GLI ADDETTI			
						
				3 - RAPPORTARDI CON LO STAFF DI DIREZIONE		
						
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.						
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.						
1.1 - ABITUALI Relazionarsi con i clienti abituali, ricercando i vantaggi di un rapporto personalizzato per un costante feedback del loro grado di soddisfazione.			2.1 - 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.			
3.2 - 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-SVA-02 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO Sulla base della richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (destinazione, tipologia di viaggio, budget ecc.) e della gamma di prodotti turistici disponibili.		EQF-4 Versione 1 20/01/2015 Format_3D
1 - ESCURSIONI 	2 - VIAGGI INCOMING E OUTGOING 	3 - VIAGGI ON DEMAND 	
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-04 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO EQF-3 Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.		Versione 4 31/01/2017 Format_3D
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1 - ACCOGLIENZA</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1.5 - AEROPORTUALE INTERNA</div> <p>A fronte di una partenza aeroportuale, registrare il passeggero sul volo prenotato con l'eventuale bagaglio da stiva, consegnando la carta d'imbarco e indirizzandolo al controllo doganale e gate di partenza.</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1.4 - CROCIERISTICA</div> <p>A fronte di una situazione di imbarco/sbarco, assistere il crocierista nella fase di trasferimento (dal porto verso aeroporti/hotel e viceversa), consegna del bagaglio e check-in/check-out, controllando la documentazione di viaggio e i documenti di identità.</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1.3 - AEROPORTUALE ESTERNA</div> <p>A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, accogliere il/i passeggero/i, indirizzandolo verso il mezzo di trasporto prenotato, eventualmente assistendolo in caso di bagaglio smarrito.</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1.2 - CONGRESSI</div> <p>Sulle base della postazione attribuita, saper indicare le sale utilizzate per le sessioni congressuali e altre zone strategiche (desk ricevimento, bagni, buffet e vie d'uscita) interessate all'evento.</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;">1.1 - INFO POINT TURISTICO</div> <p>A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, relazionarsi con gli stessi, offrendo materiale informativo relativo alla località turistica di interesse.</p>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2 - ASSISTENZA</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.5 - SECONDA LINGUA STRANIERA</div> <p>Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.4 - VIAGGI ALL'ESTERO</div> <p>In occasione di un viaggio organizzato all'estero, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, gestendo l'intermediazione tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche).</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.3 - VIAGGI IN ITALIA</div> <p>In occasione di un viaggio organizzato in Italia, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, occupandosi in prima persona dei rapporti tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche).</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.2 - ESCURSIONE GIORNALIERA</div> <p>In occasione di un'escursione giornaliera, assistere i turisti, verificando che il programma dell'escursione venga rispettato e che tutti i servizi previsti vengano forniti.</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;">2.1 - SERVIZI TRANSFERT</div> <p>In occasione di un servizio di transfer, controllare la presenza dei turisti prenotati su quel servizio e la conformità del mezzo di trasporto, rispettando le tempistiche di partenza e arrivo.</p>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">3 - SUPPORTO</div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA</div> <p>Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1.</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3.3 - INFORTUNI E MALATTIE</div> <p>In caso di infortuni e malattie dei partecipanti, gestire il momento del soccorso alla luce della gravità, in prima persona secondo i principi del primo soccorso o contattando le autorità sanitarie locali, e in un secondo momento assistere il turista con le eventuali pratiche assicurative, non dimenticando la gestione del resto del gruppo.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3.2 - VARIAZIONI ORGANIZZATIVE</div> <p>In caso di variazioni organizzative, comunicare ai turisti il cambio di programma in modo professionale, assicurandosi che venga rispettato il livello del servizio inizialmente previsto.</p> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;">3.1 - DOCUMENTI</div> <p>Nelle diverse fasi di viaggio (partenza, trasferimento tra stati ecc.), controllare tutti i documenti di viaggio e di identità dei turisti, accertando la loro presenza e validità in riferimento al viaggio stesso.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SDC-01 GESTIONI DEGLI ACQUISTI EQF-3			Versione 3 15/07/2015 Format_4D
Sulla base della pianificazione degli acquisti e della gestione delle scorte aziendali, 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.				
1 - MONITORAGGIO DELLE GIACENZE	2 – ORDINATIVI STANDARD	3 - TRATTATIVA CON I FORNITORI	4 - RESI E NON CONFORMITÀ	
				
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.	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.	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.		
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.	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.	3.2 - NEGOZIAZIONE Gestire una negoziazione con il fornitore tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e nel rispetto delle normative sulla compravendita.	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.	
1.1 - CONTROLLO DELLE GIACENZE FISICHE Controllare e aggiornare i dati delle giacenze dei singoli prodotti presenti in magazzino, segnalando, se necessario, difformità.	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.	3.1 - 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.		
			4.1 - NON CONFORMITÀ' 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	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI			EQF-4
	A partire dalle richieste del cliente, il soggetto è in grado di organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale disponibili internamente, o esternamente, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.			Versione 1 30/01/2017 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	
A partire dal supporto all'allestimento degli spazi, il soggetto è in grado di gestire l'accoglienza e la relazione con partecipanti e relatori attraverso la registrazione delle presenze, la distribuzione dei materiali e il supporto durante l'intera realizzazione dell'iniziativa.					
Versione 1 30/01/2017 Format_4D					
1 - LOCALI	2 - ACCOGLIENZA	3 - RELAZIONI	4 - MATERIALI		
1.2 - ATTREZZATURE Verificare il funzionamento dei principali strumenti in uso per l'evento (pc, videoproiettore, microfoni) segnalando le criticità al personale preposto.		2.2 - CONTROLLO REGISTRAZIONI Verificare da liste (cartacee e/o on line) la corretta registrazione dei partecipanti confermando la possibilità di accesso all'evento.		3.3 - RECLAMI Gestire eventuali lamentele dei partecipanti e/o relatori segnalandole al personale competente e di riferimento per l'iniziativa.	
1.1 - ALLESTIMENTO Collaborare all'allestimento degli spazi (es. sala, banco accoglienza) con l'esposizione di segnaletica, di materiali e di eventuali allestimenti mobili.		2.1 - RACCOLTA ISCRIZIONI Raccogliere i principali dati dei partecipanti inserendoli in una lista cartacea e/o digitale.		3.2 - ACCOMPAGNAMENTO Gestire partecipanti e/o relatori accompagnandoli nelle rispettive postazioni, o nei momenti di socialità (es. coffe break, buffet), favorendo gli spostamenti nel rispetto della normativa vigente.	
		3.1 - INFORMAZIONI Rispondere, anche in lingua straniera, in maniera esaustiva alle principali richieste provenienti da partecipanti e/o relatori dell'evento.		4.2 - ATTESTAZIONI Compilare le attestazioni di partecipazione e/o la certificazione della presenza all'evento secondo indicazioni e criteri forniti dall'organizzatore.	
				4.1 - CONSEGNA MATERIALI Distribuire materiale informativo e/o collegato all'evento (es. programma, cartellina, cuffie per traduzione) predisposto dall'organizzatore dell'iniziativa.	

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ed 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 appropriati 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Tenuto conto di regolamenti e modalità operative aziendali, gestire gli appuntamenti, la corrispondenza, la documentazione amministrativa 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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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



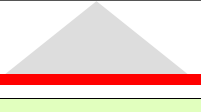

ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO


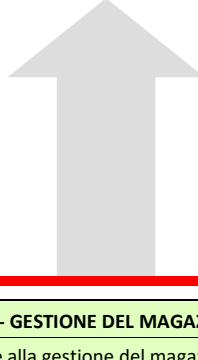
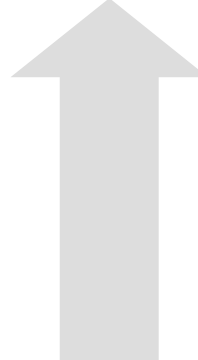
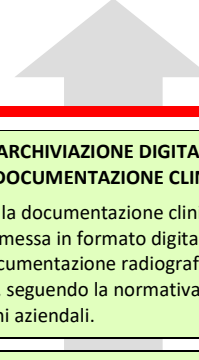
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-EIS-01	GESTIONE DELLE RELAZIONI NEL CONTESTO DEGLI STUDI ODONTOIATRICI	4	Completo	
QPR-EIS-02	PREDISPOSIZIONE DI SPAZI E STRUMENTAZIONI DI TRATTAMENTO	4	Completo	
QPR-EIS-03	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
<p style="text-align: center;">1 - COMUNICAZIONE SANITARIA</p>  <hr style="border: 2px solid red;"/> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2 – COMUNICAZIONE COMMERCIALE</p>  <hr style="border: 2px solid red;"/> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>2.1 - GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI Comunicare con il paziente per la gestione degli appuntamenti futuri, in relazione agli interventi pianificati o ai successivi controlli.</p>	<p style="text-align: center;">3 - COMUNICAZIONE AMMINISTRATIVA</p>  <hr style="border: 2px solid red;"/> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-EIS-02 PREDISPOSIZIONE DI SPAZI E STRUMENTAZIONI DI TRATTAMENTO ODONTOIATRICO 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.	EQF-4 Versione 1 19/04/2019 Format_4D_123x	
1 - PREPARAZIONE DELLA POSTAZIONE DI LAVORO	2 – RIORDINO E SANIFICAZIONE DI LOCALI, SUPERFICI E ARREDI	3 - STERILIZZAZIONE DELLO STRUMENTARIO	4 - GESTIONE DEI RIFIUTI
			
<p style="text-align: center;">1.4 - IN CHIRURGIA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.4 - IN CHIRURGIA</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - PULIZIA, DISINFEZIONE E STERILIZZAZIONE DELLO STRUMENTARIO</p> <p>Implementare le Raccomandazioni Regionali per la Prevenzione delle infezioni crociate in Odontoiatria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p style="text-align: center;">4.3 - GESTIONE DOCUMENTAZIONE RIFIUTI INFETTI E TOSSICO NOCIVI</p> <p>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.</p>
<p style="text-align: center;">1.3 - IN CONSERVATIVA, ENDODONZIA, PROTESI E ORTODONZIA</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - IN CONSERVATIVA, ENDODONZIA, PROTESI E ORTODONZIA</p> <p>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.</p>		
<p style="text-align: center;">1.2 - IN VISITA, IGIENE, PREVENZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - DOPO IGIENE E PREVENZIONE</p> <p>Disconnettere dall'alimentazione, se necessario, l'ablattore 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.</p>		
<p style="text-align: center;">1.1 - PROCEDURE PRELIMINARI COMUNI A TUTTI GLI INTERVENTI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - DOPO OGNI PRESTAZIONE</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">4.2 - RIFIUTI SPECIALI</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">4.1 - RIFIUTI URBANI</p> <p>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.</p>

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-EIS-03 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.</p>	<p>EQF-4 Versione 1 19/04/2019 Format_4D_1x</p>
ASSISTENZA ALL'ODONTOIATRA		
<p>1 - VISIBILITÀ E PULIZIA DEL CAMPO OPERATORIO</p>	<p>2 – PASSAGGIO DEGLI STRUMENTI</p>	<p>3 - PREPARAZIONE E UTILIZZO DI MACCHINARI E MATERIALI</p>
<p style="text-align: center;"></p>	<p style="text-align: center;"></p>	<p style="text-align: center;"></p>
<p>1.4 - IN CHIRURGIA E IMPLANTOLOGIA</p>	<p>2.3 - PASSAGGIO DEGLI STRUMENTI</p>	<p>3.3 - PREPARAZIONE E MISCELAZIONE DI PASTE DA IMPRONTA E CEMENTI</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>1.3 - IN PROTESI</p>	<p>2.2 - IN ENDODONZIA E CONSERVATIVA</p>	<p>3.2 - PREPARAZIONE ALLA RADIOGRAFIA</p>
<p>Gestire più aspiratori in contemporanea, unitamente allo specchio 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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>1.2 - IN ENDODONZIA E CONSERVATIVA</p>	<p>2.1 - PREPARAZIONE E CONTROLLO DEGLI STRUMENTI</p>	<p>3.1 - PREPARAZIONE DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE</p>
<p>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.</p>	<p>Identificare gli strumenti necessari per ogni prestazione e controllare che siano pronti all'uso.</p>	<p>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.</p>
<p>1.1 - IN TUTTE LE DISCIPLINE</p>		
<p>4 - GESTIONE EMERGENZE</p>	<p style="text-align: center;"></p>	
<p>4.3 - COADIUVARE L'ODONTOIATRA NELLA GESTIONE DI ARRESTI CARDIO-CIRCOLATORI</p> <p>Collaborare con l'Odontoiatra nella gestione di gravi complicanze come l'arresto cardiocircolatorio 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.</p>	<p>4.2 - COADIUVARE L'ODONTOIATRA NELLA GESTIONE DI EMORRAGIE</p>	<p>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.</p>
<p>4.1 - COADIUVARE L'ODONTOIATRA NELLA GESTIONE DI ANSIA GRAVE E SITUAZIONI DI PANICO</p> <p>Collaborare con l'Odontoiatra nell'assistere il paziente ansioso o preso dal panico, tranquillizzandolo e aiutandolo nella gestione dell'emotività.</p>		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-EIS-04 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA E AMMINISTRATIVO-CONTABILE		EQF-4
	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.		Versione 1 19/04/2019 Format_4D
1 - GESTIONE APPUNTAMENTI E DOCUMENTAZIONE CLINICA	2 – GESTIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI	3 - GESTIONE PAGAMENTI	4 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE CLINICA, CONTABILE E CORRISPONDENZA
			
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.	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.		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.
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).	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.	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.	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.
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.	2.1 - 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.	3.1 - 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.	4.2 - 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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	Completo
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Parziale
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI		
Codice: QPR-BEN-07	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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 	

ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI		
Codice: QPR-BEN-08	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • Struttura anatomica del capello e della cute • Principi dei prodotti utilizzati (arriccianti, stiranti, coloranti, decoloranti, decapaggio, ripigmentazione e pre-pigmentazione, ...) • Tecniche 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, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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 permanente 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 	

ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI		
Codice: QPR-BEN-09	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire la messa in piega dei capelli gestendo lo sviluppo della forma finale utilizzando i prodotti e gli strumenti (es. phon, diffusore, ferri arriccianti e piastre, bigodini, ricci puntati) selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento cordiale nei confronti del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • 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 di esecuzione e sequenze operative rispetto ai volumi da realizzare • Fattori che influenzano il risultato del volume e della sofficià nella piega 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • Distribuire i capelli nelle direzioni adeguate al tipo di piega • Applicare correttamente i prodotti necessari alla messa in piega • 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 le operazioni finali di rifinitura della messa in piega • Gestire il cliente in autonomia 	

ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI		
Codice: QPR-BEN-10	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base di un'immagine e interpretando le richieste della cliente, il soggetto è in grado di realizzare una acconciatura tecnica (raccolta, con intrecci, con applicazioni di materiale/oggetti, con posticci, ...) nel rispetto delle misure di igiene e sicurezza ed adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione della cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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 • Distribuire i capelli nelle direzioni adeguate al tipo acconciatura • Sollevare i capelli per l'avvolgimento impostando l'angolatura e il grado di tensione dei capelli in base al risultato cercato • Applicare eventuali elementi decorativi • Rifinire l'acconciatura intervenendo con correzioni e/o variazioni in caso di errori • Gestire il cliente in autonomia 	

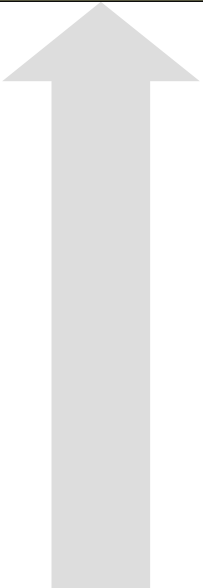
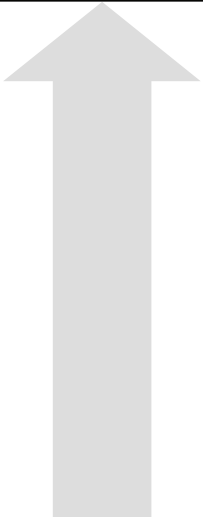
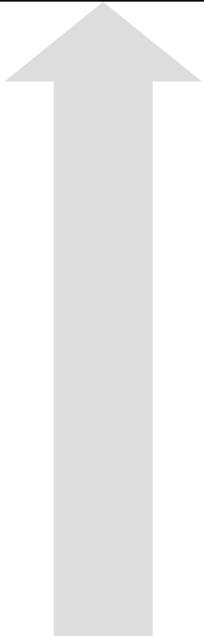

TAGLIO DEI CAPELLI	
Codice: QPR-BEN-11	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti (es. forbici, macchinetta, rasoio) e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), utilizzando un atteggiamento cordiale nei confronti del cliente e rispettando le norme di igiene e sicurezza.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Operazioni di finitura (frange, basette, sgarbi) e accorgimenti particolari sulla piega per esaltare i tratti del taglio • Principi di hair style e tendenze moda nell'esecuzione del taglio 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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, ...) • Gestire il cliente in autonomia

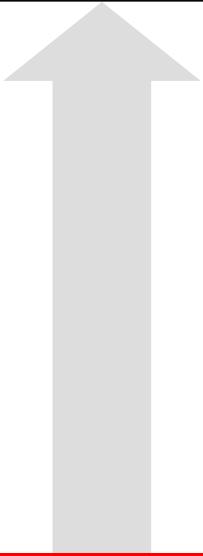
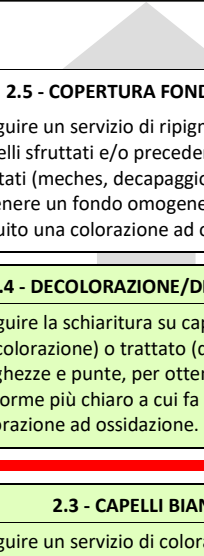
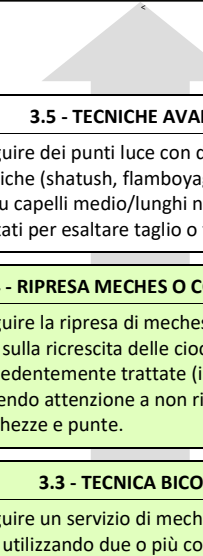
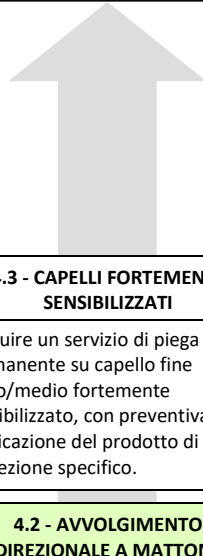
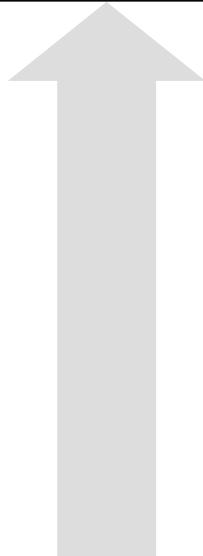
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

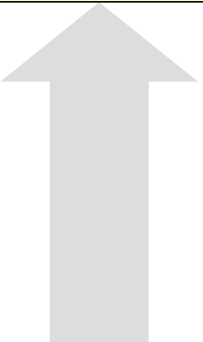
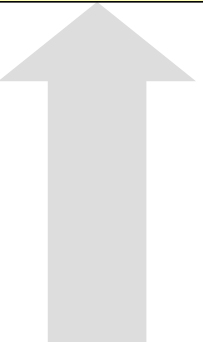

ACCONCIATORE

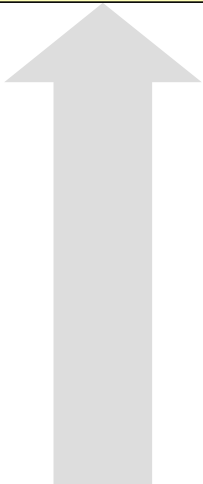

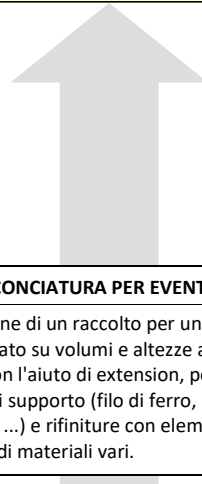

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	3	Completo	
QPR-BEN-08	ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI	3	Parziale	
QPR-BEN-09	ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI	3	Completo	
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Parziale	
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Parziale	

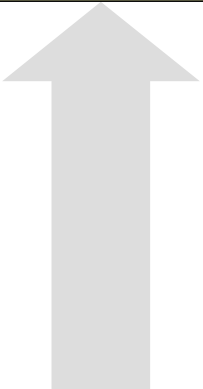
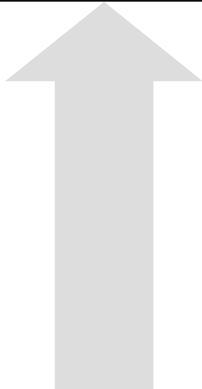


Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-07 DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI EQF-3 Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.		Versione 3 15/07/2015 Format_4D
1 - LAVAGGIO AL LAVATESTA	2 – TRATTAMENTI IN POLTRONA	3 - MASSAGGIO DI CUTE E CAPELLI	4 - TRATTAMENTI PER COLATA
			
	2.4 - TRATTAMENTO DI RICOSTRUZIONE Eseguire in poltrona trattamenti di ricostruzione del capello mediante l'applicazione di prodotti per capelli fortemente sensibilizzati o danneggiati.		4.1 - TRATTAMENTO PER COLATA Effettuare un trattamento di cura e rigenerazione dei capelli secondo la tecnica della colata.
1.3 - LAVAGGIO CON RISTRUTTURANTE Effettuare un lavaggio su capelli lunghi, annodati e destrutturati e applicazione di un trattamento specifico (condizionante, ricostruzione, rigenerante, ...).		3.3 - MASSAGGIO SPECIFICI Eseguire un massaggio specifico da attivare nella risoluzione di anomalie (es. detossinante, decontraente, drenaggio, ...).	
1.2 - LAVAGGIO CON SHAMPOO SPECIFICO Effettuare un lavaggio in funzione delle anomalie della cute e del capello o eventuale trattamento prechimico.	2.3 - TRATTAMENTI CON CREME Eseguire in poltrona l'applicazione di una crema tramite l'ausilio di un pennello.		
1.1 - LAVAGGIO BASE CON SHAMPOO Effettuare un lavaggio su persona con cute normale e capelli medio-corti e applicazione di un trattamento.	2.2 - TRATTAMENTO CON LOZIONI SPRAY Eseguire in poltrona l'applicazione di una lozione (spray o in fiala).	3.2 - MASSAGGIO RILASSANTE Effettuare un massaggio relax per distribuire il prodotto e facilitare l'assorbimento (es. con 8 movimenti).	
	2.1 - TRATTAMENTO CON SCRUB Effettuare in poltrona uno scrub per togliere i residui cutanei (es. forfora, seborrea, ...).	3.1 - MASSAGGIO DI DETERSIONE E RELAX Effettuare un massaggio base rilassante (es. con 4 movimenti).	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-08 ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI				EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_5D_23x
	Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.				
1 - COLORAZIONI DIRETTE	2 – COLORAZIONI AD OSSIDAZIONE	3 - MECHE E COLPI DI SOLE	4 - PERMANENTE	5 - STIRATURA	
					
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.	2.5 - COPERTURA FONDO MISTO Eseguire un servizio di ripigmentazione su capelli sfruttati e/o precedentemente trattati (meches, decapaggio, ...) per ottenere un fondo omogeneo a cui fa seguito una colorazione ad ossidazione.	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.	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.	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.	
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.	2.4 - 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.	3.4 - RIPRESA MECHE 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.	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.	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.	
1.2 - COLORAZIONE SEMIPERMANENTE	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.	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.	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.		
	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.	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.			
	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.	3.1 - 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.			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-09 ESECUZIONE DELLA MESSA IN PIEGA DEI CAPELLI Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire la messa in piega dei capelli gestendo lo sviluppo della forma finale utilizzando i prodotti e gli strumenti (es. phon, diffusore, ferri arriccianti e piastre, bigodini, ricci puntati) selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento cordiale nei confronti del cliente.	EQF-3 Versione 2 09/04/2015 Format_3D
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1 - PIEGA LISCIA</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">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.</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">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.</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">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.</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;">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 caratteristiche diverse (liscio/riccio, naturale/trattato) utilizzando i prodotti di styling indicati.</div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2 – PIEGA MOSSA</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.4 - 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.</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.3 - 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.</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.2 - PIEGA MOSSA IN VERTICALE Realizzazione di una piega con proiezione alla base inferiore a 90° e lunghezze/punte in sofficià 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.</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;">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.</div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">3 - PIEGHE COMPOSTE</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3.2 - PIEGA IN SOFFICITA' Realizzazione di una piega su capello medio/lungo in volume sulla parte interna (zona corona) e in sofficià sulla parte esterna (lunghezze e punte) utilizzando phon e spazzola o bigodino (montaggio a mattone in volume e sofficià), eventuale cotonatura e applicando i prodotti di styling indicati.</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;">3.1 - PIEGA A FRISE' Realizzazione di una piega con l'utilizzo di piastra frisè su capello precedentemente phonato liscio (in volume o piatto) e applicando i prodotti di styling indicati.</div>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-10 ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI		EQF-3 Versione 2 09/04/2015 Format_4D	
	<p style="text-align: center;">1 - ACCONCIATURA A CODA</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">1.3 - CODA PER EVENTI</p> <p>Elaborazione di una coda contestualizzata ad eventi diversi utilizzando diverse tecniche (separazioni, cotonatura, ...), strumenti (piastre lisce, friseè, ferri, ...) e inserti di abbellimento (nastri, perline, ...).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">1.2 - CHIGNON</p> <p>Realizzazione di uno chignon (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.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">1.1 - CODA CLASSICA</p> <p>Realizzazione di una coda (alta, bassa, laterale, asimmetrica) su qualsiasi tipo di capello, sia su taglio pari che scalato.</p> </div>	<p style="text-align: center;">2 - INTRECCI</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">2.4 - INTRECCI ARTISTICI</p> <p>Elaborazione artistica di intrecci, contestualizzata ad eventi diversi e utilizzando varie tecniche, realizzata su parti della capigliatura con l'ausilio di eventuali posticci.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">2.3 - EFFETTI INTRECCIATI</p> <p>Realizzazione di effetti intrecciati (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 (nastro, perline).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">2.2 - TRECCIA ASIMMETRICA</p> <p>Realizzazione di una treccia asimmetrica classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato con variazioni di volume.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">2.1 - TRECCIA CENTRALE</p> <p>Realizzazione di una treccia centrale classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato.</p> </div>	<p style="text-align: center;">3 - RACCOLTI</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.4 - ACCONCIATURA PER EVENTI (SFILATA)</p> <p>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 (filo di ferro, impalcature con crespi, ...) e rifiniture con elementi decorativi di materiali vari.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.3 - ACCONCIATURA ELEGANTE (DA SERA O PER SPOSA)</p> <p>Realizzazione di un raccolto o semiraccolto elegante (da sera o da sposa) utilizzando ulteriori tecniche (cotonatura), prodotti specifici (lucidanti, brillantini, ...) e accessori vari (posticci e elementi decorativi, ...) curando in dettaglio la rifinitura.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.2 - ACCONCIATURA DA GIORNO</p> <p>Effettuazione di un raccolto o semiraccolto, utilizzando strumenti (ferri, piastre, ...) e tecniche (pieghe, intrecci, ...) di diverso tipo.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.1 - TECNICA BASE</p> <p>Effettuazione di alcune o tutte le sei suddivisioni e eventuali separazioni, utilizzando forcine invisibili, necessarie per la costruzione di un raccolto (ad esempio a banana).</p> </div>	<p style="text-align: center;">4 - TOUPE' ED EXTENSION</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">4.3 - EXTENSION PER INFOLTIRE</p> <p>Modificare la chioma esistente per infoltire i capelli, mediante l'applicazione di ciocche (naturali o sintetiche) tramite la tecnica della cheratina.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">4.2 - EXTENSION PER ALLUNGARE</p> <p>Modificare la chioma esistente mediante l'applicazione in una zona specifica di inserzioni di ciocche di capelli (naturali o sintetiche) mediante tecniche diverse (cheratina, con clip, a nodo) per ottenere lunghezze diverse.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">4.1 - APPLICAZIONE DI TOUPE'</p> <p>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.</p> </div>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-11 TAGLIO DEI CAPELLI			EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_4D
Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti (es. forbici, macchinetta, rasoio) e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), utilizzando un atteggiamento cordiale nei confronti del cliente e rispettando le norme di igiene e sicurezza.				
1 - TAGLIO CON FORBICE	2 – TAGLIO A MACCHINETTA	3 - SFOLTITURA CON LA FORBICE	4 - TAGLIO E SFOLTITURA CON RASOIO	
				
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.	2.4 - EFFETTO SPAZZOLA Taglio corto e a spazzola con la macchinetta.	3.3 - SFOLTITURA STILE E VOLUME Sfoltitura con la forbice per texturizzare e dare forma e volume.	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.	
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.	2.3 - STILE MACCHINETTA Tagli con la macchinetta in forma graduata.	3.2 - SFOLTITURA SUL VOLUME Sfoltitura per togliere volume o uniformare i volumi.	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.	
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.	2.2 - EFFETTO MACCHINETTA Tagli con la macchinetta in forma piena, a strati progressivi, a strati uniformi.	3.1 - SFOLTITURA LEGGERA Sfoltitura base su varie lunghezze e forme di taglio.	4.1 - TECNICHE ABBINATE BASE Taglio e sfoltitura con il rasoio in forma piena orizzontale e a strati progressivi base.	
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.	2.1 - RIFINITURA CON MACCHINETTA Rifinitura del taglio a forbice con l'utilizzo della macchinetta			

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-BEN-02	GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA	4	Parziale
QPR-BEN-05	PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	4	Completo
QPR-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	3	Esteso
QPR-BEN-08	ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI	3	Parziale
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Completo
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Completo
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 1 del 06/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Partendo dalla mission del salone di acconciatura, il soggetto è in grado di gestire il servizio in sicurezza organizzando il planning degli appuntamenti, il lavoro delle risorse umane implicate e le principali procedure amministrative del salone, partecipando alla promozione del salone e alla formulazione di linee di miglioramento.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Elementi generali di contrattualistica • Adempimenti contabili e fiscali tipici del salone di acconciatura • Tecniche di promozione e di vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE		
Codice: QPR-BEN-05	Livello: EQF-4	Versione 2 del 30/04/2019
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle 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 in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colore e volumi definendo servizi e prodotti cosmetici/tricologici più indicati.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI		
Codice: QPR-BEN-07	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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 	

ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI		
Codice: QPR-BEN-08	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • Struttura anatomica del capello e della cute • Principi dei prodotti utilizzati (arriccianti, stiranti, coloranti, decoloranti, decapaggio, ripigmentazione e pre-pigmentazione, ...) • Tecniche 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, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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 permanente 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 	

ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI		
Codice: QPR-BEN-10	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base di un'immagine e interpretando le richieste della cliente, il soggetto è in grado di realizzare una acconciatura tecnica (raccolta, con intrecci, con applicazioni di materiale/oggetti, con posticci, ...) nel rispetto delle misure di igiene e sicurezza ed adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione della cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi fondamentali di tricologia • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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 • Distribuire i capelli nelle direzioni adeguate al tipo acconciatura • Sollevare i capelli per l'avvolgimento impostando l'angolatura e il grado di tensione dei capelli in base al risultato cercato • Applicare eventuali elementi decorativi • Refinire l'acconciatura intervenendo con correzioni e/o variazioni in caso di errori • Gestire il cliente in autonomia 	

TAGLIO DEI CAPELLI		
Codice: QPR-BEN-11	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti (es. forbici, macchinetta, rasoio) e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), utilizzando un atteggiamento cordiale nei confronti del cliente e rispettando le norme di igiene e sicurezza.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Operazioni di finitura (frange, basette, sgarbi) e accorgimenti particolari sulla piega per esaltare i tratti del taglio • Principi di hair style e tendenze moda nell'esecuzione del taglio 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni del cuoio capelluto • 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, ...) • Gestire il cliente in autonomia 	

PROGETTAZIONE, RASATURA E TAGLIO DELLA BARBA	
Codice: QPR-BEN-12	Livello: EQF-4
Versione 1 del 42896	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle richieste del cliente e delle sue caratteristiche psicosomatiche, il soggetto è in grado di modellare e stilizzare la forma di barba e baffi eseguendo il servizio di rasatura e taglio, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza ed adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di pelle e di pelo • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Accertare le condizioni della cute e rilevare eventuali lesioni • Applicare le sequenze operative corrette nel taglio, nella rifinitura e nella sfumatura della barba e dei baffi • Utilizzare i diversi strumenti (forbici, rasoi, macchinetta, ...) secondo i dovuti accorgimenti per la salvaguardia del cliente • Associare tecniche di taglio della barba e dei baffi • 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

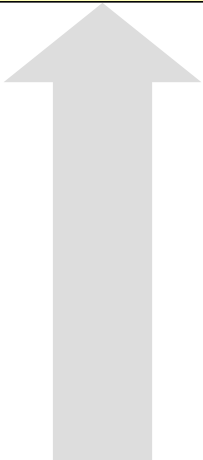
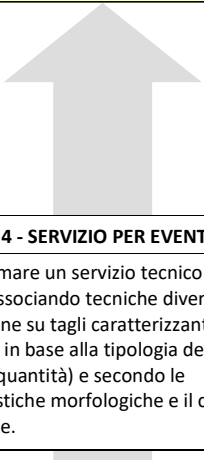
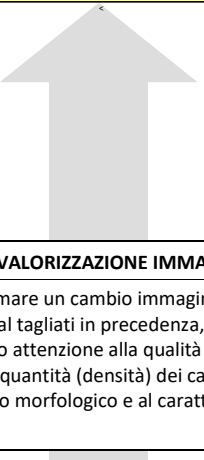
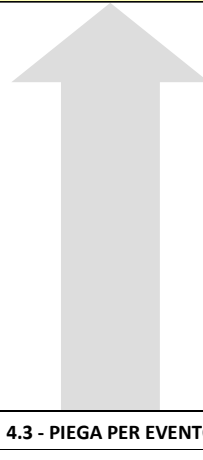
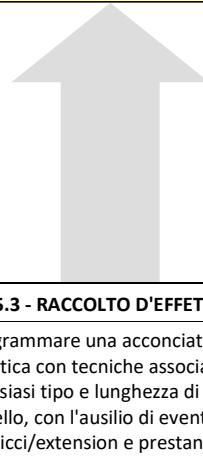
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

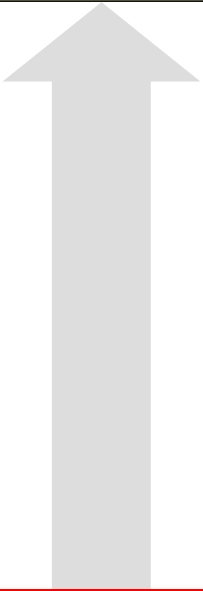
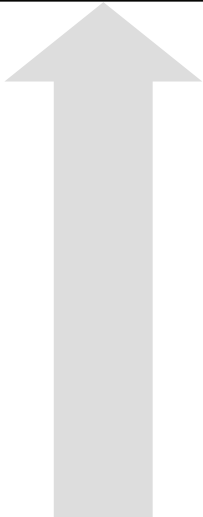
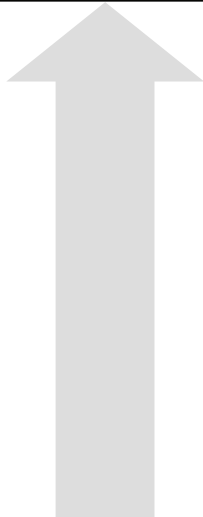
TECNICO DELL'ACCONCIATURA

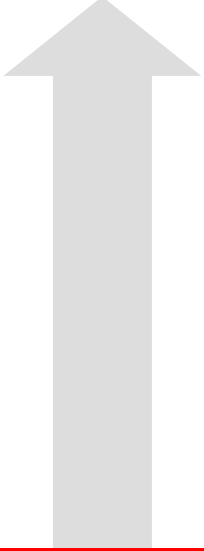
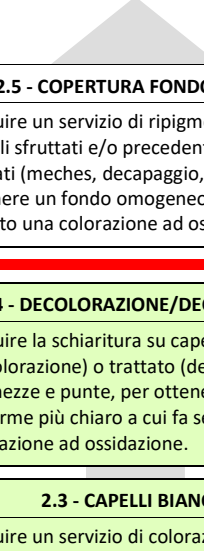
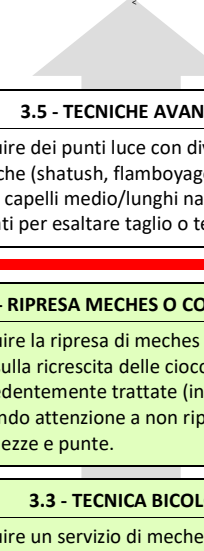
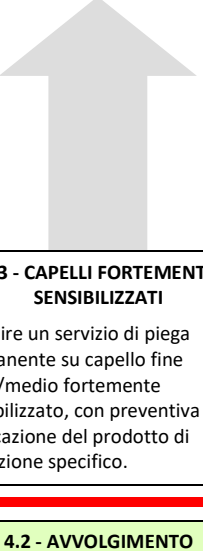
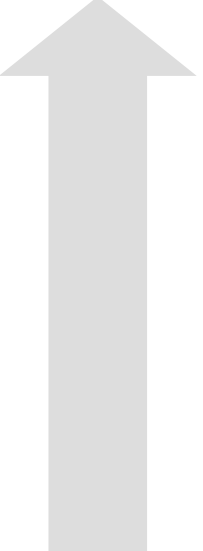
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-BEN-02	GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA	4	Parziale	
QPR-BEN-05	PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	4	Completo	
QPR-BEN-07	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI	3	Esteso	
QPR-BEN-08	ESECUZIONE DI SERVIZI TECNICI SUI CAPELLI	3	Parziale	
QPR-BEN-10	ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI	3	Completo	
QPR-BEN-11	TAGLIO DEI CAPELLI	3	Completo	
QPR-BEN-12	PROGETTAZIONE, RASATURA E TAGLIO DELLA BARBA	4	Parziale	

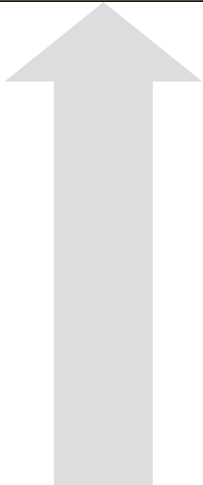

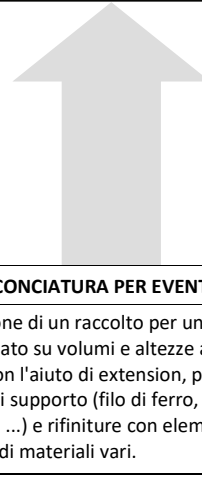
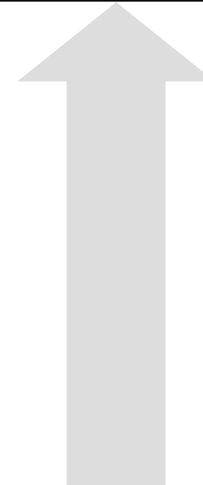
Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

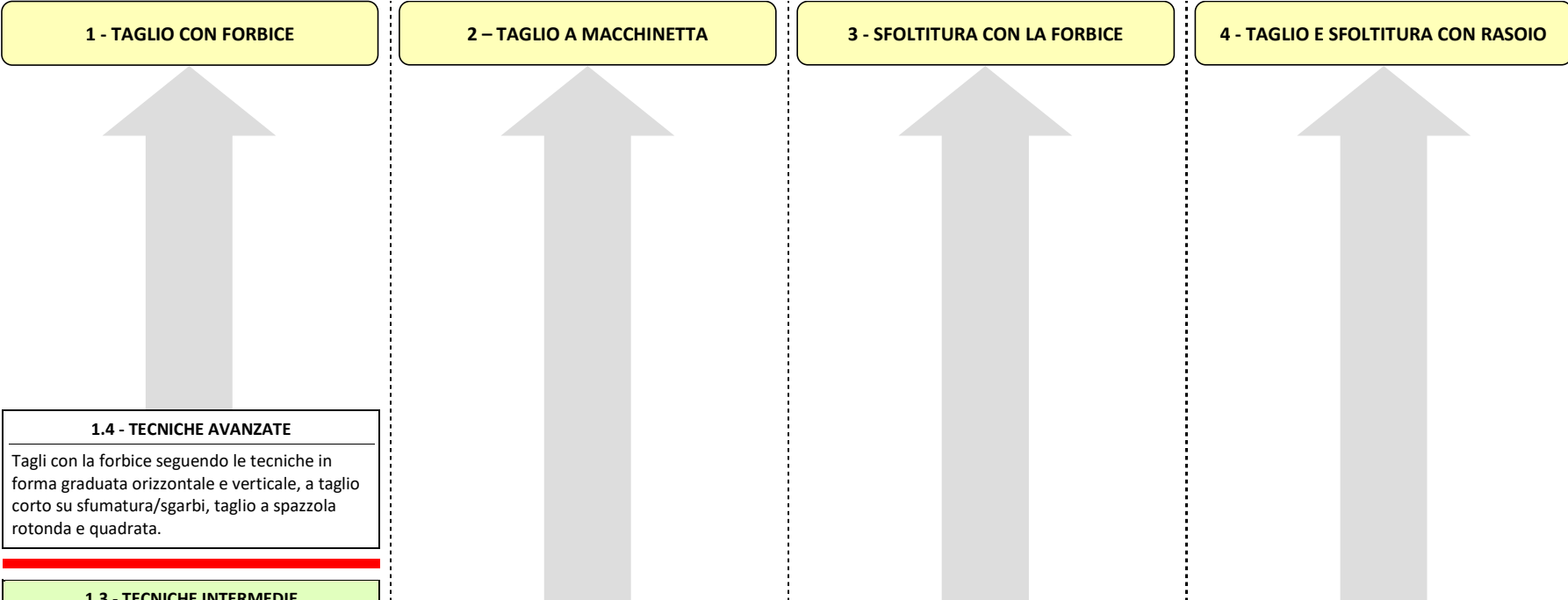
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-02 GESTIONE OPERATIVA DEL SALONE DI ACCONCIATURA EQF-4			Versione 1 30/03/2018 Format_4D
Partendo dalla mission del salone di acconciatura, il soggetto è in grado di gestire il servizio in sicurezza organizzando il planning degli appuntamenti, il lavoro delle risorse umane implicate e le principali procedure amministrative del salone, partecipando alla promozione del salone e alla formulazione di linee di miglioramento.				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">1 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO E RU (RISORSE UMANE)</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">2 – GESTIONE APPUNTAMENTI</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">3 - GESTIONE PAGAMENTI</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">4 - VENDITA PRODOTTI</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%;"></div> <div style="width: 22%; text-align: center;">2.2 - OTTIMIZZAZIONE PLANNING</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">3.2 - PAGAMENTO</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">4.3 - FIDELIZZAZIONE</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">1.2 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">Ottimizzare tempi, costi e risorse umane al fine di garantire la redditività del planning.</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">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.</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">Fidelizzare il cliente attraverso più modalità (es. promozioni, scontistiche, omaggi fedeltà, ...).</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">1.1 - ACCOGLIENZA E CONGEDO</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">2.1 - DEFINIZIONE APPUNTAMENTO</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">3.1 - PRESENTAZIONE CONTO</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">4.2 - PROPOSTA DI VENDITA</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche.</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">Stabilire con il cliente le specifiche del servizio (es. data, ora, tipo di servizio, eventuale check-up, ...), assegnandolo al collaboratore interno (es. parrucchiere, sciapista, barbiere, ...) e utilizzando più mezzi comunicativi (es. telefono, mail, social network, in presenza, ...).</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">Sulla base del servizio effettuato (es. servizio di acconciatura, prestazione d'opera, vendita del prodotto specifico per il mantenimento, ...) compilare il documento fiscale (es. fattura, scontrino, ricevuta, ...) anche tenendo conto di eventuali scontistiche.</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">Vendere i prodotti specifici per la cura domiciliare, specificando costi, scadenze e modalità di utilizzo.</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">1.1 - ACCOGLIENZA E CONGEDO</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">4.1 - ILLUSTRAZIONE SCHEDA TECNICA</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 22%; text-align: center;">Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente nel salone di acconciatura.</div> <div style="width: 22%; text-align: center;">Informare il cliente rispetto ai prodotti utilizzati nei trattamenti effettuati (es. schede tecniche), sulla base delle sue necessità/bisogni fornendo chiarimenti e ulteriori consigli.</div> </div>				

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-05 - PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ACCONCIATURA IN FUNZIONE DEL CLIENTE				Versione 5 30/03/2018 Format_5D_23x
<p>1 - PROGRAMMAZIONE DI UN TRATTAMENTO</p>  <p>1.3 - TRATTAMENTO ESTETICO Programmare trattamenti rigeneranti su cute che presenta anomalie e capelli fortemente destrutturati (fragilità e rotture).</p> <p>1.2 - TRATTAMENTO CURATIVO Programmare un trattamento su cute che presenta anomalie (residui di forfora, di seborrea, cute arrossata, ...) o capelli trattati.</p> <p>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.</p>	<p>2 – PROGRAMMAZIONE DI UN SERVIZIO TECNICO</p>  <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>3 - PROGRAMMAZIONE DI UN TAGLIO</p>  <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>4 - PROGRAMMAZIONE DI UNA PIEGA</p>  <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>5 - PROGRAMMAZIONE DI UN INTRECCIO/RACCOLTO</p>  <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	DETERSIONE E TRATTAMENTI SPECIFICI DEI CAPELLI			EQF-3 Versione 3 30/03/2018 Format_4D			
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di effettuare la detersione e il trattamento estetico dei capelli e del cuoio capelluto adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.							
1 - LAVAGGIO AL LAVATESTA		2 – TRATTAMENTI IN POLTRONA		4 - TRATTAMENTI PER COLATA			
							
					1.3 - LAVAGGIO CON RISTRUTTURANTE Effettuare un lavaggio su capelli lunghi, annodati e destrutturati e applicazione di un trattamento specifico (condizionante, ricostruzione, rigenerante, ...).	2.4 - TRATTAMENTO DI RICOSTRUZIONE Eseguire in poltrona trattamenti di ricostruzione del capello mediante l'applicazione di prodotti per capelli fortemente sensibilizzati o danneggiati.	3.3 - MASSAGGIO SPECIFICI Eseguire un massaggio specifico da attivare nella risoluzione di anomalie (es. detossinante, decontraente, drenaggio, ...).
					1.2 - LAVAGGIO CON SHAMPOO SPECIFICO Effettuare un lavaggio in funzione delle anomalie della cute e del capello o eventuale trattamento prechimico.	2.3 - TRATTAMENTI CON CREME Eseguire in poltrona l'applicazione di una crema tramite l'ausilio di un pennello.	3.2 - MASSAGGIO RILASSANTE Effettuare un massaggio relax per distribuire il prodotto e facilitare l'assorbimento (es. con 8 movimenti).
1.1 - LAVAGGIO BASE CON SHAMPOO Effettuare un lavaggio su persona con cute normale e capelli medio-corti e applicazione di un trattamento.	2.2 - TRATTAMENTO CON LOZIONI SPRAY Eseguire in poltrona l'applicazione di una lozione (spray o in fiala).	3.1 - MASSAGGIO DI DETERSIONE E RELAX Effettuare un massaggio base rilassante (es. con 4 movimenti).	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				EQF-3 Versione 2 30/03/2018 Format_5D_23x
	Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio tecnico (copertura, schiaritura, piega permanente, stiratura, ...) adoperando i prodotti selezionati, osservando le norme di igiene e sicurezza e adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.				
1 - COLORAZIONI DIRETTE	2 - COLORAZIONI AD OSSIDAZIONE	3 - MECHE E COLPI DI SOLE	4 - PERMANENTE	5 - STIRATURA	
					
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.	2.5 - COPERTURA FONDO MISTO Eseguire un servizio di ripigmentazione su capelli sfruttati e/o precedentemente trattati (meches, decapaggio, ...) per ottenere un fondo omogeneo a cui fa seguito una colorazione ad ossidazione.	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.	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.		
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.	2.4 - 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.	3.4 - RIPRESA MECHE 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.	4.2 - AVVOLGIMENTO DIREZIONALE A MATTONE Eseguire un servizio di piega permanente (blanda, mossata o riccia) su capello trattato corto/medio/lungo con avvolgimento a mattone, rispettando la texture finale.	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.	
	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.	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.	4.1 - AVVOLGIMENTO TRADIZIONALE Eseguire un servizio di piega permanente (blanda, mossata o riccia) su capello naturale medio/lungo con avvolgimento tradizionale (binario) ponendo particolare attenzione all'applicazione del liquido e alla saturazione.	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.	
	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.	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.			
	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.	3.1 - 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.			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-10 ACCONCIATURE CON INTRECCI, RACCOLTI E POSTICCI		EQF-3 Versione 2 30/03/2018 Format_4D
	Sulla base di un'immagine e interpretando le richieste della cliente, il soggetto è in grado di realizzare una acconciatura tecnica (raccolta, con intrecci, con applicazioni di materiale/oggetti, con posticci, ...) nel rispetto delle misure di igiene e sicurezza ed adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione della cliente.		
1 - ACCONCIATURA A CODA	2 – INTRECCI	3 - RACCOLTI	4 - TOUPE' ED EXTENSION
			
1.3 - CODA PER EVENTI Elaborazione di una coda contestualizzata ad eventi diversi utilizzando diverse tecniche (separazioni, cotonatura, ...), strumenti (piastre lisce, friseè, ferri, ...) e inserti di abbellimento (nastri, perline, ...).	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.	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 (filo di ferro, impalcature con crespi, ...) e rifiniture con elementi decorativi di materiali vari.	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.
1.2 - CHIGNON Realizzazione di uno chignon (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.	2.3 - EFFETTI INTRECCIATI Realizzazione di effetti intrecciati (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 (nastro, perline).	3.3 - ACCONCIATURA ELEGANTE (DA SERA O PER SPOSA) Realizzazione di un raccolto o semiraccolto elegante (da sera o da sposa) utilizzando ulteriori tecniche (cotonatura), prodotti specifici (lucidanti, brillantini, ...) e accessori vari (posticci e elementi decorativi, ...) curando in dettaglio la rifinitura.	4.2 - EXTENSION PER ALLUNGARE Modificare la chioma esistente mediante l'applicazione in una zona specifica di inserzioni di ciocche di capelli (naturali o sintetiche) mediante tecniche diverse (cheratina, con clip, a nodo) per ottenere lunghezze diverse.
1.1 - CODA CLASSICA Realizzazione di una coda (alta, bassa, laterale, asimmetrica) su qualsiasi tipo di capello, sia su taglio pari che scalato.	2.1 - TRECCIA CENTRALE Realizzazione di una treccia centrale classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato.	3.2 - ACCONCIATURA DA GIORNO Effettuazione di un raccolto o semiraccolto, utilizzando strumenti (ferri, piastre, ...) e tecniche (pieghe, intrecci, ...) di diverso tipo.	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.
	2.2 - TRECCIA ASIMMETRICA Realizzazione di una treccia asimmetrica classica o inversa, raccogliendo tutti i capelli, sia su taglio pari che scalato con variazioni di volume.	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 (ad esempio a banana).	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-11 TAGLIO DEI CAPELLI		EQF-3
	Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire il taglio dei capelli utilizzando strumenti (es. forbici, macchinetta, rasoio) e tecniche (es. in forma piena, a strati uniformi e a strati progressivi, in forma graduata, a taglio corto o a spazzola), utilizzando un atteggiamento cordiale nei confronti del cliente e rispettando le norme di igiene e sicurezza.		Versione 2 30/03/2018 Format_4D
			
1 - TAGLIO CON FORBICE			
2 - TAGLIO A MACCHINETTA			
3 - SFOLTITURA CON LA FORBICE			
4 - TAGLIO E SFOLTITURA CON RASOIO			
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.	2.4 - EFFETTO SPAZZOLA Taglio corto e a spazzola con la macchinetta.	3.3 - SFOLTITURA STILE E VOLUME Sfoltitura con la forbice per texturizzare e dare forma e volume.	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.
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.	2.3 - STILE MACCHINETTA Tagli con la macchinetta in forma graduata.	3.2 - SFOLTITURA SUL VOLUME Sfoltitura per togliere volume o uniformare i volumi.	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.
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.	2.2 - EFFETTO MACCHINETTA Tagli con la macchinetta in forma piena, a strati progressivi, a strati uniformi.	3.1 - SFOLTITURA LEGGERA Sfoltitura base su varie lunghezze e forme di taglio.	4.1 - TECNICHE ABBINATE BASE Taglio e sfoltitura con il rasoio in forma piena orizzontale e a strati progressivi base.
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.	2.1 - RIFINITURA CON MACCHINETTA Rifinitura del taglio a forbice con l'utilizzo della macchinetta		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-12 PROGETTAZIONE, RASATURA E TAGLIO DELLA BARBA		EQF-4
	Sulla base delle richieste del cliente e delle sue caratteristiche psicosomatiche, il soggetto è in grado di modellare e stilizzare la forma di barba e baffi eseguendo il servizio di rasatura e taglio, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza ed adottando un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.		Versione 1 30/03/2018 Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;"> 1 - REGOLAZIONE </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;"> 2 – TAGLIO E FORMA </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;"> 3 - RASATURA CON RASOIO DI SICUREZZA </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">1.3 - REGOLAZIONE DELLA FORMA</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.3 - MODELLAZIONI ARTISTICHE</p> <p>Realizzare barbe artistiche con definizione di linee ondulate/curve, linee di larghezze divergenti o convergenti, concave e convesse, per raggiungere il progetto stilistico richiesto.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">3.2 - IN PRESENZA DI DIFFICOLTÀ</p> <p>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.</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">1.2 - PETTINE E FORBICE</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.2 - FORMA DEI PARTICOLARI</p> <p>Progettare particolari della barba o dei baffi (basette, pizzetti, attaccature, contorni, ...) definendo e/o modellando inclinazioni e forme in base alle esigenze espresse dal cliente e/o alle proporzioni morfologiche del suo viso.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">3.1 - RASATURA BASE</p> <p>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).</p> </div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">1.1 - REGOLAZIONE A MACCHINETTA</p> <p>Sistemare forma e lunghezza di barba e baffi, utilizzando regolabarba e pettine distanziatore, secondo le richieste del cliente.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">2.1 - DEFINIZIONE CONTORNI</p> <p>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.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p style="text-align: center;">3.1 - RASATURA BASE</p> <p>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).</p> </div> </div>			

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)

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	Completo
QPR-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	3	Parziale
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	3	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)		
Codice: QPR-BEN-13	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, riducendo il disagio della cliente, attuando eventuali rifiniture estetiche osservando le norme di igiene e sicurezza, i tempi di esecuzione e adottando un atteggiamento cordiale nei suoi confronti.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 (paraffina, bendaggi, massaggi, ...) • Tecniche depilatorie • Operazioni di finitura del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare il check up preliminare, in funzione del servizio da svolgere, individuando eventuali anomalie, malformazioni ed inestetismi • Realizzare i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) secondo procedura, sia con strumenti manuali che elettromeccanici • Intervenire con correzioni e/o variazioni qualora i prodotti applicati risultassero troppo aggressivi • Applicare smalto o decorazioni per la valorizzazione della mano e la figura • Attenuare il disagio depilatorio • Riconoscere il confine tra le competenze dell'estetista e quelle del dermatologo nel trattamento delle anomalie • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione utilizzata 	

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO		
Codice: QPR-BEN-14	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire la pulizia e i trattamenti specifici del viso scegliendo i prodotti più adatti nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza, dei tempi di esecuzione e di un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 apparecchi elettromedicali dei trattamenti viso • Tipologia, composizione e modalità di applicazione dei prodotti cosmetici funzionali ai trattamenti viso 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare eventuali anomalie ed inestetismi del viso (anche causati dal sole) • 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, scrub, maschere e creme effettuando il massaggio al viso • Intervenire con correzioni e/o variazioni qualora i prodotti applicati risultassero troppo aggressivi • Confezionare maschere con elementi naturali • Riconoscere il confine tra le competenze dell'estetista e quelle del dermatologo • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione 	

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO		
Codice: QPR-BEN-15	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo (es. scrub, maschere, impacchi caldi e freddi, bendaggi, fanghi e argille, cataplasmi) in funzione dell'inetetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali, osservando le norme igienico-sanitarie e i tempi di esecuzione.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Anomalie, patologie e inetetismi gestibili con i trattamenti corpo • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali ai trattamenti corpo • Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi elettromedicali per i trattamenti (detersione, idratazione, rigenerazione) • 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, linfodrenante) 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per identificare tipi cutanei, stato della pelle, anomalie, inetetismi • 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 tecniche manuali per l'asportazione delle impurità cutanee e per l'applicazione di prodotti riequilibranti • Attuare la pulizia profonda con prodotti specifici 	

ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI		
Codice: QPR-BEN-16	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un massaggio estetico (base, antistress, connettivale, linfodrenante) osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e utilizzando un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare manovre manuali e sequenze operative di massaggio per il trattamento estetico • Calibrare le manovre manuali in relazione alla zona del corpo e dell'inetetismo 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 	

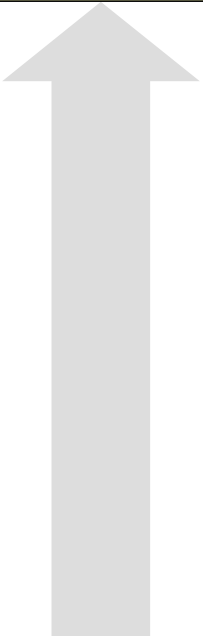
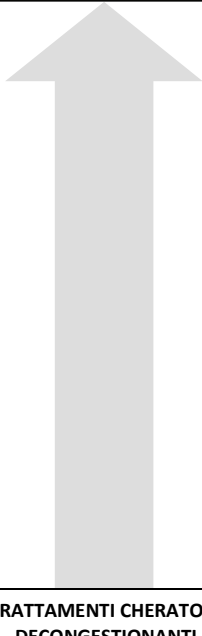
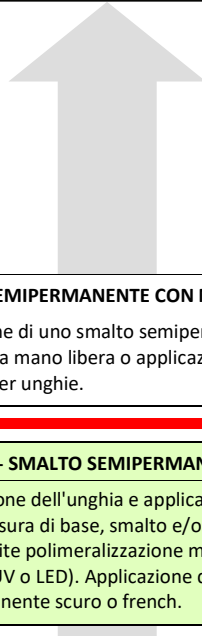

ESECUZIONE DEL MAKE-UP	
Codice: QPR-BEN-18	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute e dell'occasione per il quale viene realizzato (trucco da giorno, cena di gala, cerimonia, ...), eseguire un maquillage in parte o sulla totalità del viso osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 circostanze 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

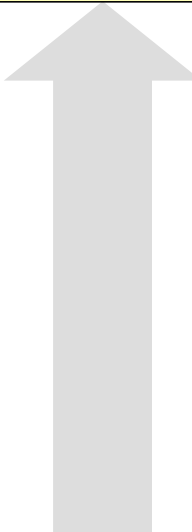

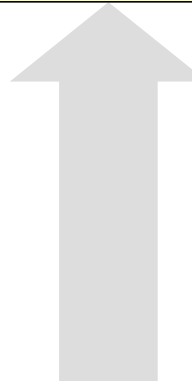

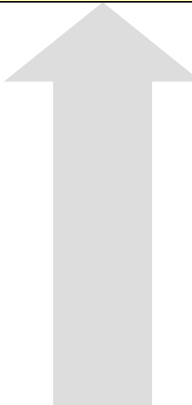
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

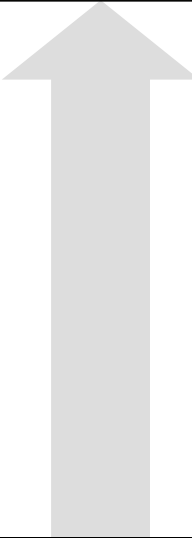

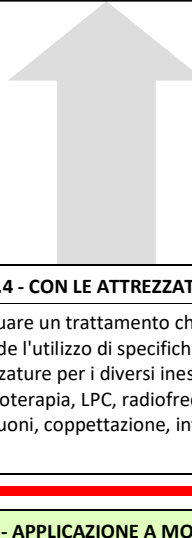
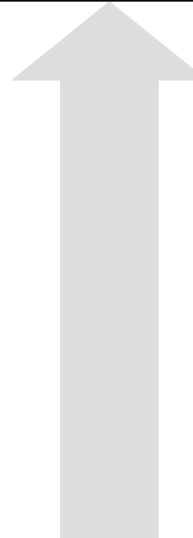
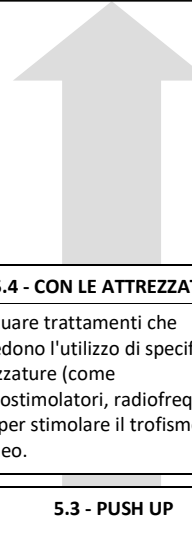
ESTETISTA

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-BEN-13	ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE,	3	Completo	
QPR-BEN-14	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	3	Completo	
QPR-BEN-15	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	3	Completo	
QPR-BEN-16	ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	3	Parziale	
QPR-BEN-18	ESECUZIONE DEL MAKE-UP	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-BEN-13 ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE) Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, riducendo il disagio della cliente, attuando eventuali rifiniture estetiche osservando le norme di igiene e sicurezza, i tempi di esecuzione e adottando un atteggiamento cordiale nei suoi confronti.	EQF-3 Versione 3 15/07/2015 Format_4D	
1 - ESECUZIONE MANICURE	2 – ESECUZIONE PEDICURE	3 - APPLICAZIONE DELLO SMALTO	4 - EPILAZIONE
			
1.3 - TRATTAMENTO SCHIARENTE Trattamenti depigmentanti/antiage con applicazione di idonei sieri e maschere.	2.3 - TRATTAMENTI CHERATOLITICI E DECONGESTIONANTI Trattamenti drenanti, vasoprotettivi, lenitivi e crioattivi con eventuale utilizzo di frese per la rimozione di ispessimenti cutanei.	3.5 - 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, ...).
1.2 - TRATTAMENTO IDRATANTE E/O NUTRIENTE Esfoliazione c/massaggio e applicazione di paraffina o argilla.	2.2 - TRATTAMENTO IDRATANTE E/O PURIFICANTE Esfoliazione c/ massaggio e applicazione di paraffina o argilla.	3.4 - SMALTO SEMIPERMANENTE Opacizzazione dell'unghia e applicazione dei primer, stesura di base, smalto e/o french e top finale tramite polimerizzazione 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.
1.1 - MANICURE BASE Scalzatura/taglio cuticole e limatura unghie, con le diverse procedure, rispettando la forma dell'unghia e/o la volontà della cliente.	2.1 - PEDICURE BASE Scalzatura/taglio cuticole, limatura unghie e rimozione di eventuali ispessimenti cornei/callosità (con l'utilizzo di raspa).	3.3 - 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.
		3.2 - SMALTO SCURO Applicazione della base trasparente, stesura dello smalto scuro richiesto, 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.
		3.1 - SMALTO CHIARO Applicazione della base trasparente e stesura dello smalto chiaro e/o perlato.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO				EQF-3 Versione 3 15/07/2015 Format_5D
<p style="text-align: center;">1 - ESFOGLIAZIONE</p>  <p style="text-align: center;">1.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">1.2 - CHIMICA Effettuare un trattamento esfoliante che prevede l'utilizzo di prodotti di derivazione chimica (es. retinolo, AHA, glicolico, ...) ad azione cheratolitica.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">1.1 - MECCANICA Effettuare un trattamento esfoliante manuale con l'utilizzo di prodotti ad azione leggermente abrasiva.</p>	<p style="text-align: center;">2 - IDRATANTI</p>  <p style="text-align: center;">2.4 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature come alta frequenza, ultrasuoni, radio frequenza.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">2.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento al cioccolato, al miele e altri trattamenti aromatici tipici dei servizi SPA.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">2.2 - TALASSO (REMINERALIZZANTE) Effettuare un trattamento che prevede l'uso di oligominerali per contrastare il rilassamento cutaneo.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">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 solchi e rughe.</p>	<p style="text-align: center;">3 - SEBO-RIEQUILIBRANTI / DERMOPURIFICANTI</p>  <p style="text-align: center;">3.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature come alta frequenza, microdermoabrasione, ultrasuoni, laser.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">3.2 - BENESSERE Effettuare un trattamento che prevede l'uso di sostanze dalla formula delicata ma ricca di sostanze dermopurificanti e oligoelementi per purificare, regolarizzare, opacizzare e riparare.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">3.1 - EQUILIBRANTE Effettuare un trattamento di detersione profonda con l'utilizzo di prodotti ad azione dermopurificante e sebonormalizzante per riequilibrare la produzione sebacea, la dilatazione dei pori e contrastare il prurito e l'insorgenza di infezioni batteriche.</p>	<p style="text-align: center;">4 - DERMOLENITIVI</p>  <p style="text-align: center;">4.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature (es. ultrasuoni) per stimolare il rinnovo cellulare e la elasticizzazione dei tessuti cutanei.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">4.2 - BENESSERE Effettuare dei trattamenti dermolenitivi con l'utilizzo di ritualità manuali in contesti che stimolano la multisensorialità.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">4.1 - LENITIVO Effettuare un trattamento elasticizzante con applicazione di bandelettes inibite di soluzione, con attivi dermolenitivi, disarrosanti, calmanti, decongestionanti.</p>	<p style="text-align: center;">5 - ANTI AGE</p>  <p style="text-align: center;">5.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature (es. radio frequenza, laser per fotoringiovanimento, ...) per stimolare il rinnovo cellulare e la elasticizzazione dei tessuti cutanei.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">5.2 - BENESSERE Effettuare dei trattamenti anti age, ossigenanti, elasticizzanti con l'utilizzo di ritualità manuali in contesti che stimolano la multisensorialità.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <p style="text-align: center;">5.1 - RIDEFINIRE Effettuare un trattamento elasticizzante con applicazione di bandelettes inibite di soluzione, con attivi che stimolino di fibroblasti per la produzione di nuove fibre di elastina e collagene.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO			EQF-3
	Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo (es. scrub, maschere, impacchi caldi e freddi, bendaggi, fanghi e argille, cataplasmi) in funzione dell'inetetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali, osservando le norme igienico-sanitarie e i tempi di esecuzione.			Versione 3 15/07/2015 Format_5D
1 - ESFOLIAZIONE	2 - IDRATAZIONE	3 - ANTICELLULITE E ADIPOSITA' LOCALIZZATE	4 - SMAGLIATURE	5 - RILASSAMENTO
				
1.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.	2.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.	3.4 - CON LE ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature per i diversi inetetismi (pressoterapia, LPC, radiofrequenza, ultrasuoni, coppettazione, infrarossi, ...).	4.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature (microdermoabrasione).	5.4 - CON LE ATTREZZATURE Effettuare trattamenti che prevedono l'utilizzo di specifiche attrezzature (come elettrostimolatori, radiofrequenza, LPG) per stimolare il trofismo cutaneo.
1.2 - CHIMICA Effettuare un trattamento esfoliante che prevede l'utilizzo di prodotti di derivazione chimica (retinolo, AHA, glicolico, ...) ad azione cheratolitica.	2.2 - TALASSO (REMINERALIZZANTE) Effettuare un trattamento che prevede l'uso di oligominerali per contrastare il rilassamento cutaneo.	3.3 - APPLICAZIONE A MOSAICO Effettuare l'applicazione mosaico di trattamenti in base ai diversi inetetismi rilevati nelle varie zone del corpo.	4.2 - RICOSTRUIRE/LEVIGARE Effettuare trattamenti che prevedono l'utilizzo di attrezzature specifiche (es. microderma abrasione).	5.3 - PUSH UP Effettuare un trattamento specifico con l'utilizzo di attivi effetto tensore (su seno, glutei, interno coscia, braccia).
1.1 - MECCANICA Effettuare un trattamento esfoliante manuale con l'utilizzo di prodotti contenenti sale e/o zucchero ad azione abrasiva.	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.	3.2 - 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.	5.2 - BENDAGGIO Effettuare un trattamento elasticizzante con applicazione di bendaggio inibito di soluzione, con attivi che stimolino il trofismo cutaneo.
			4.1 - RINNOVARE Effettuare un trattamento di rinnovo cellulare per la produzione di fibre elastiche attraverso l'uso di acido glicolico, retinolo o AHA.	5.1 - FANGO E ARGILLA Effettuare un trattamento di rassodamento cutaneo con applicazione a mano o pennello di fango o argilla con attivi elasticizzanti.

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-BEN-16 ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI</p>			<p>EQF-3</p>
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un massaggio estetico (base, antistress, connettivale, linfodrenante) osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e utilizzando un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente.</p>				
<p>Versione 3 15/07/2015 Format_5D</p>				
<p>1 - RILASSANTE</p>	<p>2 – STIMOLANTE MICROCIRCOLATORIO</p>	<p>3 - STIMOLANTE DEL TROFISMO CUTANEO</p>	<p>4 - RIATTIVANTE MUSCOLARE</p>	<p>5 - STIMOLANTE ORGANI RIFLESSI</p>
<p>1.4 - FILOSOFIE OLISTICHE Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu, wuhatzu, craniosacrale) con le manualità specifiche ai fini del rilassamento psicofisico.</p>	<p>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.</p>	<p>3.4 - FILOSOFIE OLISTICHE Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il migliorativo del trofismo cutaneo.</p>	<p>4.4 - FILOSOFIE OLISTICHE Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il recupero dell'efficienza muscolare.</p>	
<p>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, ...).</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>4.3 - MASSAGGIO STIMOLANTE Effettuare un massaggio energetico e riattivante con utilizzo di mani e avambracci sia su lettino che a terra (thailandese, miofasciale, hot stone massage.).</p>	
<p>1.2 - MASSAGGIO DOLCE Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali utilizzando manovre lente e con ritmo costante.</p>	<p>2.2 - MASSAGGIO DETOSSINANTE Effettuare manovre drenanti con tecniche manuali lente e dal ritmo costante o utilizzando manovre di scollamento del tessuto connettivo.</p>	<p>3.2 - MASSAGGIO RIATTIVANTE Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali di scollamento, specifiche per il miglioramento del trofismo cutaneo.</p>	<p>4.2 - MASSAGGIO DEFATICANTE Effettuare un massaggio con l'utilizzo di manualità energica per preparare o recuperare l'efficienza muscolare (sportivo, decontratturante e coppettazione).</p>	<p>5.3 - FILOSOFIE OLISTICHE Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche che vanno a stimolare gli organi riflessi.</p>
<p>1.1 - MASSAGGIO CLASSICO Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando le cinque manovre con pressione leggera.</p>	<p>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.</p>	<p>3.1 - MASSAGGIO CLASSICO Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando manovre di intensità maggiore quali vibrazione, pizzicottamento, roulè e impastamento profondo.</p>	<p>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.</p>	<p>5.2 - CONNETTIVALE RIFLESSOGENO Effettuare un massaggio attraverso manipolazioni a secco che stimolano i metameri (aree più o meno vaste innervate), nonché le "fasce" del tessuto connettivo la cui funzione è di connettere e dividere gli organi interni dalle strutture sovrastanti.</p>
				<p>5.1 - MASSAGGIO CLASSICO Effettuare un massaggio igienico-estetico atto a stimolare involontariamente zone riflesse.</p>

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-BEN-18 ESECUZIONE DEL MAKE-UP</p>		<p>EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_4D</p>
<p>1 - TRUCCO DA GIORNO</p>	<p>2 - TRUCCO DA SERA</p>	<p>3 - TRUCCO PER SPOSA</p>	<p>4 - TRUCCO EVENTO (FASHION, SFILATA, FOTOGRAFICO)</p>
<p>1.5 - MORFOLOGICO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni morfologiche del viso sapendo gestire prodotti più coprenti e di tonalità scura.</p>	<p>2.3 - TECNICHE AVANZATE Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse e/o discromie, ponendo attenzione al trucco degli occhi (tecnica di smoky eyes) e utilizzando rossetti con nuance intense.</p>	<p>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.</p>	<p>4.1 - EFFETTO SORPRESA Realizzare una creazione artistica attraverso l'utilizzo di acquacolor o prodotti specifici per il body painting.</p>
<p>1.4 - CORRETTIVO Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni da eseguire su occhi/labbra/sopracciglia.</p>	<p>2.2 - TRATTANTE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca 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 chiaro/scuro.</p>	<p>3.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su sposa giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo l'uso di prodotti a lunga tenuta e che siano opachi/iridescenti per creare punti luce.</p>	
<p>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.</p>	<p>2.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti, ...) e l'uso di prodotti opachi, iridescenti per creare punti luce.</p>		
<p>1.2 - TRATTANTE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca e presenza di inestetismi, prevedendo altre procedure (infoltimento sopracciglio e ciglia, utilizzo rossetti, ...) e l'uso di prodotti tendenzialmente chiari in base al tipo di pelle riscontrato.</p>			
<p>1.1 - EFFETTO NATURALE Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti, ...) e l'uso di prodotti dall'effetto naturale.</p>			

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

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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-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	Completo

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO	
Codice: QPR-BEN-03	Livello: EQF-4
Versione 1 del 06/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Partendo dalla mission del centro estetico, il soggetto è in grado di gestire il servizio in sicurezza organizzando il planning degli appuntamenti, il lavoro delle risorse umane implicate e le principali procedure amministrative del centro, partecipando alla promozione del centro e alla formulazione di linee di miglioramento.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Elementi generali di contrattualistica • Adempimenti contabili e fiscali tipici del settore estetico • Tecniche di promozione e di vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	
Codice: QPR-BEN-06	Livello: EQF-4
Versione 1 del 06/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)		
Codice: QPR-BEN-13	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, riducendo il disagio della cliente, attuando eventuali rifiniture estetiche osservando le norme di igiene e sicurezza, i tempi di esecuzione e adottando un atteggiamento cordiale nei suoi confronti.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 (paraffina, bendaggi, massaggi, ...) • Tecniche depilatorie • Operazioni di finitura del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare il check up preliminare, in funzione del servizio da svolgere, individuando eventuali anomalie, malformazioni ed inestetismi • Realizzare i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) secondo procedura, sia con strumenti manuali che elettromeccanici • Intervenire con correzioni e/o variazioni qualora i prodotti applicati risultassero troppo aggressivi • Applicare smalto o decorazioni per la valorizzazione della mano e la figura • Attenuare il disagio depilatorio • Riconoscere il confine tra le competenze dell'estetista e quelle del dermatologo nel trattamento delle anomalie • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione utilizzata 	

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO		
Codice: QPR-BEN-14	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire la pulizia e i trattamenti specifici del viso scegliendo i prodotti più adatti nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza, dei tempi di esecuzione e di un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 apparecchi elettromedicali dei trattamenti viso • Tipologia, composizione e modalità di applicazione dei prodotti cosmetici funzionali ai trattamenti viso 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare eventuali anomalie ed inestetismi del viso (anche causati dal sole) • 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, scrub, maschere e creme effettuando il massaggio al viso • Intervenire con correzioni e/o variazioni qualora i prodotti applicati risultassero troppo aggressivi • Confezionare maschere con elementi naturali • Riconoscere il confine tra le competenze dell'estetista e quelle del dermatologo • Eseguire la manutenzione ordinaria della strumentazione 	

ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO		
Codice: QPR-BEN-15	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo (es. scrub, maschere, impacchi caldi e freddi, bendaggi, fanghi e argille, cataplasmi) in funzione dell'inetetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali, osservando le norme igienico-sanitarie e i tempi di esecuzione.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Anomalie, patologie e inetetismi gestibili con i trattamenti corpo • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali ai trattamenti corpo • Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi elettromedicali per i trattamenti (detersione, idratazione, rigenerazione) • 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, linfodrenante) 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per identificare tipi cutanei, stato della pelle, anomalie, inetetismi • 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 tecniche manuali per l'asportazione delle impurità cutanee e per l'applicazione di prodotti riequilibranti • Attuare la pulizia profonda con prodotti specifici 	

ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI		
Codice: QPR-BEN-16	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un massaggio estetico (base, antistress, connettivale, linfodrenante) osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e utilizzando un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle • Applicare manovre manuali e sequenze operative di massaggio per il trattamento estetico • Calibrare le manovre manuali in relazione alla zona del corpo e dell'inetetismo 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 	

PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP		
Codice: QPR-BEN-17	Livello: EQF-4	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle richieste del cliente, delle sue caratteristiche psicosomatiche, dell'evento per il quale il servizio è richiesto, il soggetto è in grado di progettare un make-up personalizzato verificandone il risultato rispetto al benessere psico-fisico del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

ESECUZIONE DEL MAKE-UP		
Codice: QPR-BEN-18	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle 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, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE		
Codice: QPR-BEN-19	Livello: EQF-3	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare stile, materiale e decorazione più adatti in base alla tipologia del cliente • Utilizzare tecniche e sequenze in base alla scelta stilistica effettuata 	

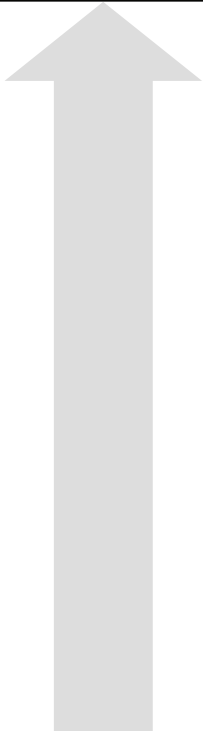



GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE		
Codice: QPR-BEN-22	Livello: EQF-4	Versione 1 del 42896
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere (in strutture SPA e Wellness) illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi (caldi, freddi, d'acqua, solari, in grotta), organizzando il necessario (cabine, strumenti, asciugamani) e controllandone la corretta effettuazione.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di organizzazione del settore benessere • Tecniche di counselling e di intervista • 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. augguss, meditazione, in coppia) • Tecniche di promozione e di vendita • Terminologia di settore anche in lingua straniera 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

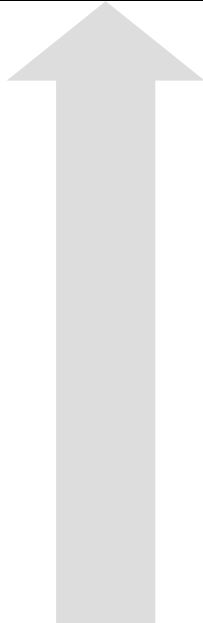

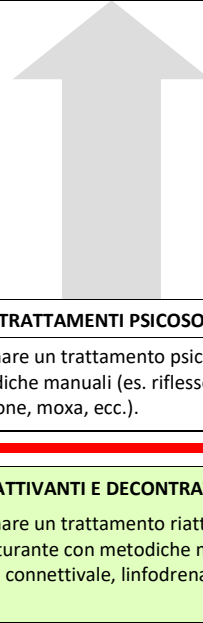
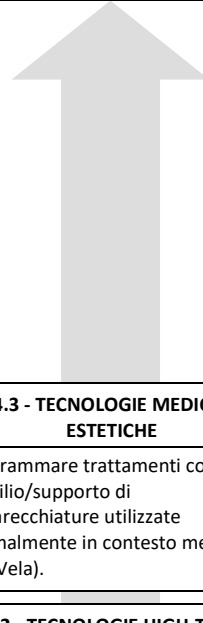
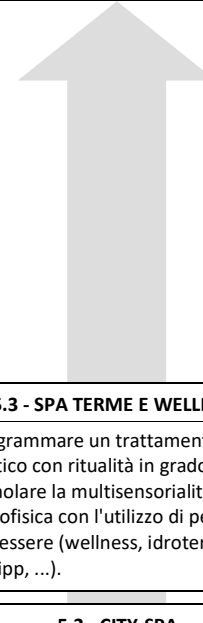
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

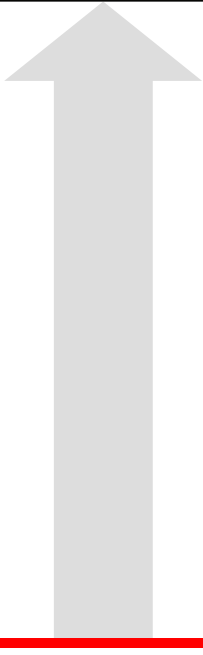

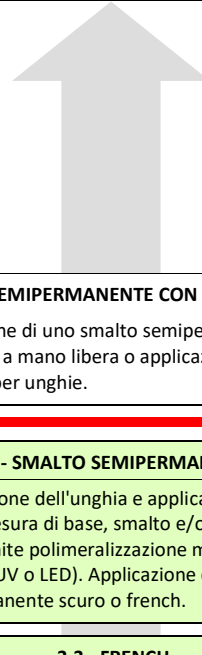

TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI


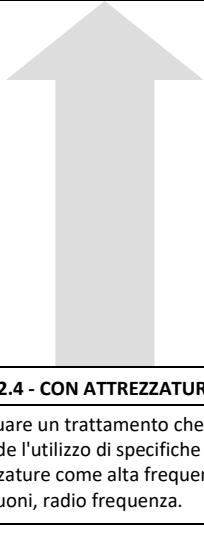

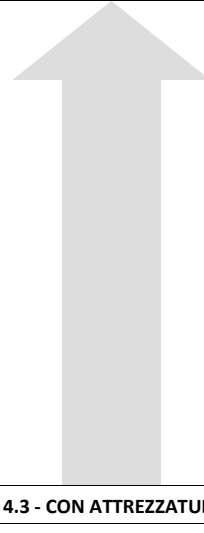
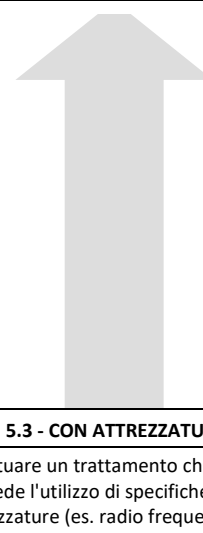
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-BEN-03	GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO	4	Completo	
QPR-BEN-06	PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	4	Completo	
QPR-BEN-13	ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE,	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	Completo	



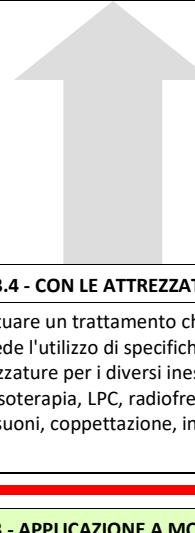
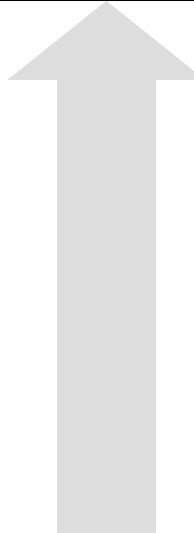
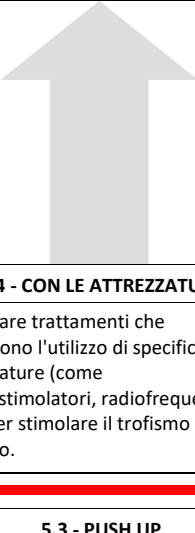
Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

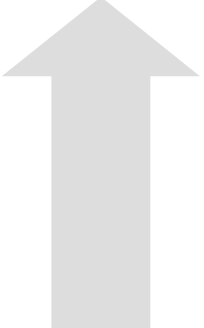
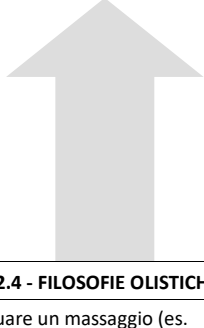
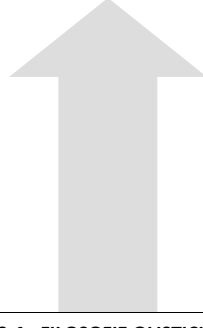
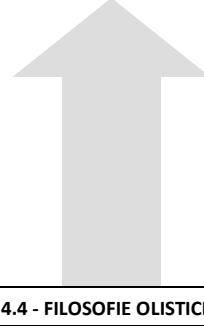
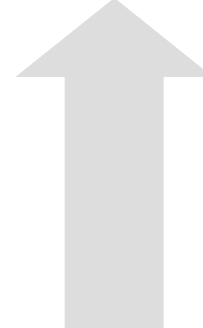
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-03 GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO		EQF-4
	Partendo dalla mission del centro estetico, il soggetto è in grado di gestire il servizio in sicurezza organizzando il planning degli appuntamenti, il lavoro delle risorse umane implicate e le principali procedure amministrative del centro, partecipando alla promozione del centro e alla formulazione di linee di miglioramento.		Versione 1 27/04/2016 Format_4D
1 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO E RU (RISORSE UMANE)	2 – GESTIONE APPUNTAMENTI	3 - GESTIONE PAGAMENTI	4 - VENDITA PRODOTTI
			
1.2 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche.	2.2 - OTTIMIZZAZIONE PLANNING Ottimizzare tempi, costi e risorse umane al fine di garantire la redditività del planning.	3.2 - PAGAMENTO Ricevere il pagamento in contanti o con altre forme (carte elettroniche, assegni bancari, bonifici, finanziamenti) utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente.	4.3 - FIDELIZZAZIONE Fidelizzare il cliente attraverso più modalità (es. promozioni, scontistiche, omaggi fedeltà, ...).
1.1 - ACCOGLIENZA E CONGEDO Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente (es. nel centro estetico, centro benessere, Spa, ...).	2.1 - DEFINIZIONE APPUNTAMENTO Stabilire con il cliente le specifiche del servizio (es. data, ora, tipo di servizio, eventuale check-up, ...), assegnandolo all'estetista e utilizzando più mezzi comunicativi (es. telefono, mail, social network, in presenza, ...).	3.1 - PRESENTAZIONE CONTO Sulla base del servizio effettuato (es. servizio estetico, prestazione d'opera, vendita del prodotto specifico per il mantenimento, ...) compilare il documento fiscale (es. fattura, scontrino, ricevuta, ...) anche tenendo conto di eventuali scontistiche.	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 (schede tecniche), sulla base delle sue necessità/bisogni fornendo chiarimenti e ulteriori consigli.

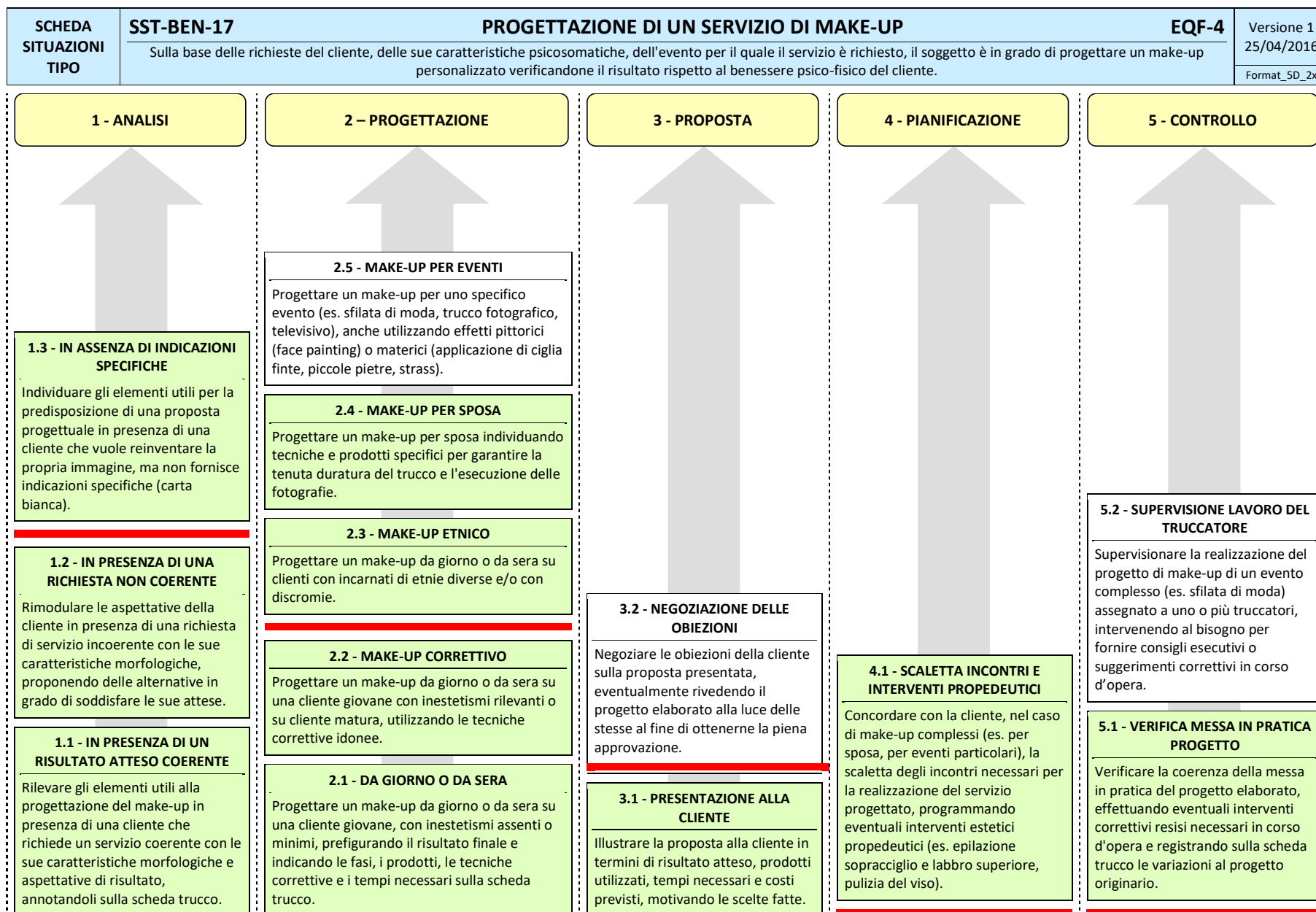
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-06 PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE Sulla base delle richieste del cliente, delle sue caratteristiche psicosomatiche, dell'analisi dello stato della cute, il soggetto è in grado di programmare un trattamento estetico personalizzato verificandone l'applicazione e il risultato rispetto al benessere psico-fisico del cliente.			EQF-4 Versione 4 15/07/2015 Format_SD_3x
1 - CHECK-UP	2 – TRATTAMENTI DI BASE	3 - VISO E CORPO (MANUALI)	4 - VISO E CORPO (TECNOLOGICI)	5 - BENESSERE (OLISTICO)
				
1.2 - CHECK-UP TECNOLOGICO Compilazione della scheda cliente con informazioni aggiuntive (valori numerici) recuperate anche mediante l'utilizzo di apparecchiature.	2.2 - TRATTAMENTI CON PROBLEMI DI MEDIA ENTITA' Programmare servizi di base su soggetti che presentano inestetismi di media entità (ipersudorazione, tessuto anaelastico, presenza di telengectasie, fragilità ungueale, ...).	3.3 - TARGET ADULTO CON PIU' INESTETISMI Programmare un trattamento su persona adulta con metodiche classiche manuali (es. massaggio base) in presenza di inestetismi.	4.2 - TECNOLOGIE HIGH-TECH Programmare trattamenti con l'ausilio/supporto di apparecchiature tecnologicamente avanzate ed innovative (radiofrequenza, LPG, laser, ossigeno terapia, ...).	5.2 - CITY-SPA Programmare un trattamento olistico con ritualità in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica con l'utilizzo di bagni di vapore, idromassaggi e saune.
1.1 - CHECK-UP TATTILE-VISIVO Compilazione corretta della scheda cliente con informazioni base (strato corneo, idratazione, sensibilità, impurità, elasticità, turgore, ...) recuperate mediante osservazione visiva e tattile.	2.1 - TRATTAMENTI SENZA PROBLEMI Programmare servizi di base su soggetti che non presentano inestetismi o patologie a carico degli annessi cutanei.	3.2 - TARGET GIOVANE CON INESTETISMO Programmare un trattamento su persona giovane con metodiche classiche manuali (es. massaggio base) in presenza di inestetismi.	4.1 - TECNOLOGIE DI FACILE UTILIZZO Programmare trattamenti con l'ausilio/supporto di apparecchiature di facile utilizzo (vaporizzatore, alta frequenza, pressoterapia, termocoperta, ...).	5.1 - CENTRO ESTETICO Programmare un trattamento olistico con ritualità in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica (uso di oli essenziali, cromoterapia, musicoterapia e sostanze funzionali di origine vegetale).
	2.3 - TRATTAMENTI CON PROBLEMI CONCLAMATI Programmare servizi di base su soggetti che presentano inestetismi conclamati (irsutismo, ipertricosi, ematosi, psoriasi, onicomicosi, ...).	3.5 - TRATTAMENTI PSICOSOMATICI Programmare un trattamento psicosomatico con metodiche manuali (es. riflessologia, coppettazione, moxa, ecc.).	4.3 - TECNOLOGIE MEDICO-ESTETICHE Programmare trattamenti con l'ausilio/supporto di apparecchiature utilizzate normalmente in contesto medico (Es. Vela).	5.3 - SPA TERME E WELLNESS Programmare un trattamento olistico con ritualità in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica con l'utilizzo di percorsi benessere (wellness, idroterapici, kneipp, ...).
		3.4 - RIATTIVANTI E DECONTRATTURANTI Programmare un trattamento riattivante o decontratturante con metodiche manuali (es. massaggio connettivale, linfodrenaggio, sportivo).		
		3.1 - TARGET GIOVANE Programmare un trattamento (viso, corpo) con metodiche classiche manuali (es. massaggio base) in presenza di tessuti sani.		





SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-13 ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)		EQF-3
	Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire i servizi estetici di base (manicure, pedicure, epilazione) con tecniche e apparecchiature diverse, riducendo il disagio della cliente, attuando eventuali rifiniture estetiche osservando le norme di igiene e sicurezza, i tempi di esecuzione e adottando un atteggiamento cordiale nei suoi confronti.		Versione 3 15/07/2015 Format_4D
1 - ESECUZIONE MANICURE	2 – ESECUZIONE PEDICURE	3 - APPLICAZIONE DELLO SMALTO	4 - EPILAZIONE
			
1.3 - TRATTAMENTO SCHIARENTE Trattamenti depigmentanti/antiage con applicazione di idonei sieri e maschere.	2.3 - TRATTAMENTI CHERATOLITICI E DECONGESTIONANTI Trattamenti drenanti, vasoprotettivi, lenitivi e crioattivi con eventuale utilizzo di frese per la rimozione di ispessimenti cutanei.	3.5 - 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, ...).
1.2 - TRATTAMENTO IDRATANTE E/O NUTRIENTE Esfoliazione c/massaggio e applicazione di paraffina o argilla.	2.2 - TRATTAMENTO IDRATANTE E/O PURIFICANTE Esfoliazione c/ massaggio e applicazione di paraffina o argilla.	3.4 - SMALTO SEMIPERMANENTE Opacizzazione dell'unghia e applicazione dei primer, stesura di base, smalto e/o french e top finale tramite polimerizzazione 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.
1.1 - MANICURE BASE Scalzatura/taglio cuticole e limatura unghie, con le diverse procedure, rispettando la forma dell'unghia e/o la volontà della cliente.	2.1 - PEDICURE BASE Scalzatura/taglio cuticole, limatura unghie e rimozione di eventuali ispessimenti cornei/callosità (con l'utilizzo di raspa).	3.3 - 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.
		3.2 - SMALTO SCURO Applicazione della base trasparente, stesura dello smalto scuro richiesto, 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.
		3.1 - SMALTO CHIARO Applicazione della base trasparente e stesura dello smalto chiaro e/o perlato.	

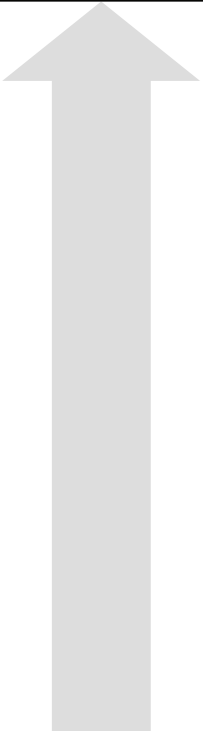
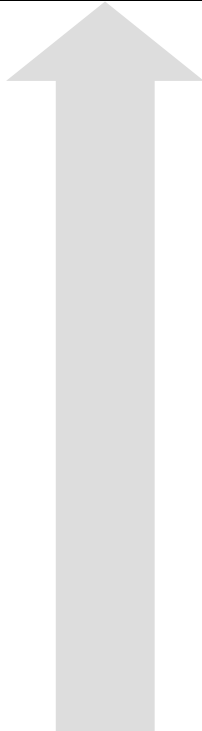


SCHEDA SITUAZIONI TIPO	ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO				EQF-3 Versione 3 15/07/2015 Format_5D
Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire la pulizia e i trattamenti specifici del viso scegliendo i prodotti più adatti nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza, dei tempi di esecuzione e di un atteggiamento gentile, di ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente.					
1 - ESFOIAZIONE	2 – IDRATANTI	3 - SEBO-RIEQUILIBRANTI / DERMOPURIFICANTI	4 - DERMOLENITIVI	5 - ANTI AGE	
					
1.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.	2.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento al cioccolato, al miele e altri trattamenti aromatici tipici dei servizi SPA.	3.2 - BENESSERE Effettuare un trattamento che prevede l'uso di sostanze dalla formula delicata ma ricca di sostanze dermopurificanti e oligoelementi per purificare, regolarizzare, opacizzare e riparare.	4.2 - BENESSERE Effettuare dei trattamenti dermolenitivi con l'utilizzo di ritualità manuali in contesti che stimolano la multisensorialità.	5.2 - BENESSERE Effettuare dei trattamenti anti age, ossigenanti, elasticizzanti con l'utilizzo di ritualità manuali in contesti che stimolano la multisensorialità.	
1.2 - CHIMICA Effettuare un trattamento esfoliante che prevede l'utilizzo di prodotti di derivazione chimica (es. retinolo, AHA, glicolico, ...) ad azione cheratolitica.	2.2 - TALASSO (REMINERALIZZANTE) Effettuare un trattamento che prevede l'uso di oligominerali per contrastare il rilassamento cutaneo.	3.1 - EQUILIBRANTE Effettuare un trattamento di detersione profonda con l'utilizzo di prodotti ad azione dermopurificante e sebonormalizzante per riequilibrare la produzione sebacea, la dilatazione dei pori e contrastare il prurito e l'insorgenza di infezioni batteriche.	4.1 - LENITIVO Effettuare un trattamento elasticizzante con applicazione di bandelettes inibite di soluzione, con attivi dermolenitivi, disarrosanti, calmanti, decongestionanti.	5.1 - RIDEFINIRE Effettuare un trattamento elasticizzante con applicazione di bandelettes inibite di soluzione, con attivi che stimolino di fibroblasti per la produzione di nuove fibre di elastina e collagene.	
1.1 - MECCANICA Effettuare un trattamento esfoliante manuale con l'utilizzo di prodotti ad azione leggermente abrasiva.	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 solchi e rughe.	3.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature come alta frequenza, microdermoabrasione, ultrasuoni, laser.	4.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature (es. ultrasuoni) per stimolare il rinnovo cellulare e la elasticizzazione dei tessuti cutanei.	5.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature (es. radio frequenza, laser per fotoringiovanimento, ...) per stimolare il rinnovo cellulare e la elasticizzazione dei tessuti cutanei.	

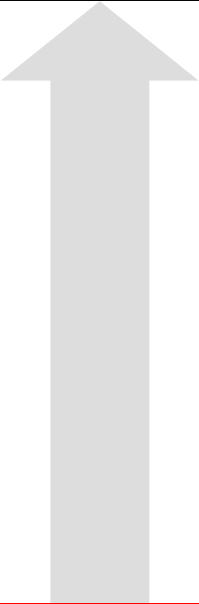


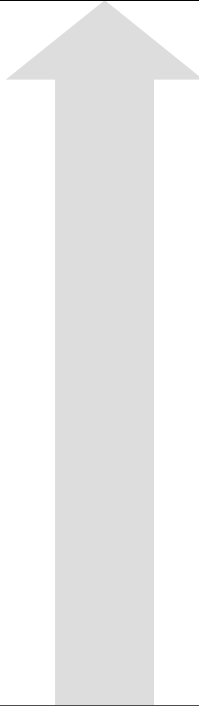

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-15 ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO			EQF-3
	Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire un trattamento corpo (es. scrub, maschere, impacchi caldi e freddi, bendaggi, fanghi e argille, cataplasmi) in funzione dell'inetetismo riscontrato o dello scopo prefissato, utilizzando anche tecniche strumentali, osservando le norme igienico-sanitarie e i tempi di esecuzione.			Versione 3 15/07/2015 Format_5D
1 - ESFOIAZIONE	2 – IDRATAZIONE	3 - ANTICELLULITE E ADIPOSITA' LOCALIZZATE	4 - SMAGLIATURE	5 - RILASSAMENTO
				
1.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.	2.3 - BENESSERE Effettuare un trattamento tipico di una SPA che prevede ritualità olistiche in grado di stimolare la multisensorialità psicofisica.	3.4 - CON LE ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature per i diversi inetetismi (pressoterapia, LPC, radiofrequenza, ultrasuoni, coppettazione, infrarossi, ...).	4.3 - CON ATTREZZATURE Effettuare un trattamento che prevede l'utilizzo di specifiche attrezzature (microdermoabrasione).	5.4 - CON LE ATTREZZATURE Effettuare trattamenti che prevedono l'utilizzo di specifiche attrezzature (come elettrostimolatori, radiofrequenza, LPG) per stimolare il trofismo cutaneo.
1.2 - CHIMICA Effettuare un trattamento esfoliante che prevede l'utilizzo di prodotti di derivazione chimica (retinolo, AHA, glicolico, ...) ad azione cheratolitica.	2.2 - TALASSO (REMINERALIZZANTE) Effettuare un trattamento che prevede l'uso di oligominerali per contrastare il rilassamento cutaneo.	3.3 - APPLICAZIONE A MOSAICO Effettuare l'applicazione mosaico di trattamenti in base ai diversi inetetismi rilevati nelle varie zone del corpo.	4.2 - RICOSTRUIRE/LEVIGARE Effettuare trattamenti che prevedono l'utilizzo di attrezzature specifiche (es. microderma abrasione).	5.3 - PUSH UP Effettuare un trattamento specifico con l'utilizzo di attivi effetto tensore (su seno, glutei, interno coscia, braccia).
1.1 - MECCANICA Effettuare un trattamento esfoliante manuale con l'utilizzo di prodotti contenenti sale e/o zucchero ad azione abrasiva.	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.	3.2 - BENDAGGIO CALDO E/O FREDDO Effettuare l'applicazione di bendaggi imbibiti con attivatori ad azione lipolitica / drenante /effetto calore / crioattiva.	4.1 - RINNOVARE Effettuare un trattamento di rinnovo cellulare per la produzione di fibre elastiche attraverso l'uso di acido glicolico, retinolo o AHA.	5.2 - BENDAGGIO Effettuare un trattamento elasticizzante con applicazione di bendaggio imbibito di soluzione, con attivi che stimolino il trofismo cutaneo.
		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.		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
	Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un massaggio estetico (base, antistress, connettivale, linfodrenante) osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e utilizzando un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente.			Versione 3 15/07/2015 Format_5D
1 - RILASSANTE	2 – STIMOLANTE MICROCIRCOLATORIO	3 - STIMOLANTE DEL TROFISMO CUTANEO	4 - RIATTIVANTE MUSCOLARE	5 - STIMOLANTE ORGANI RIFLESSI
				
<p>1.4 - FILOSOFIE OLISTICHE</p> <p>Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu, wuhatzu, craniosacrale) con le manualità specifiche ai fini del rilassamento psicofisico.</p>	<p>2.4 - FILOSOFIE OLISTICHE</p> <p>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.</p>	<p>3.4 - FILOSOFIE OLISTICHE</p> <p>Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il migliorativo del trofismo cutaneo.</p>	<p>4.4 - FILOSOFIE OLISTICHE</p> <p>Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche per il recupero dell'efficienza muscolare.</p>	
<p>1.3 - MASSAGGIO RELAX</p> <p>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, ...).</p>	<p>2.3 - MASSAGGIO DRENANTE</p> <p>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.</p>	<p>3.3 - MASSAGGIO TONIFICANTE</p> <p>Effettuare un massaggio (es. coppettazione) con utilizzo di mani e avambracci, insistendo sulle zone rilassate al fine di tonificare i tessuti cutanei.</p>	<p>4.3 - MASSAGGIO STIMOLANTE</p> <p>Effettuare un massaggio energico e riattivante con utilizzo di mani e avambracci sia su lettino che a terra (thailandese, miofasciale, hot stone massage.).</p>	<p>5.3 - FILOSOFIE OLISTICHE</p> <p>Effettuare un massaggio con tecniche olistiche (ayurveda, shatzu) con le manualità specifiche che vanno a stimolare gli organi riflessi.</p>
<p>1.2 - MASSAGGIO DOLCE</p> <p>Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali utilizzando manovre lente e con ritmo costante.</p>	<p>2.2 - MASSAGGIO DETOSSINANTE</p> <p>Effettuare manovre drenanti con tecniche manuali lente e dal ritmo costante o utilizzando manovre di scollamento del tessuto connettivo.</p>	<p>3.2 - MASSAGGIO RIATTIVANTE</p> <p>Effettuare un massaggio drenante con tecniche manuali di scollamento, specifiche per il miglioramento del trofismo cutaneo.</p>	<p>4.2 - MASSAGGIO DEFATICANTE</p> <p>Effettuare un massaggio con l'utilizzo di manualità energica per preparare o recuperare l'efficienza muscolare (sportivo, decontratturante e coppettazione).</p>	<p>5.2 - CONNETTIVALE RIFLESSOGENO</p> <p>Effettuare un massaggio attraverso manipolazioni a secco che stimolano i metameri (aree più o meno vaste innervate), nonché le "fasce" del tessuto connettivo la cui funzione è di connettere e dividere gli organi interni dalle strutture sovrastanti.</p>
<p>1.1 - MASSAGGIO CLASSICO</p> <p>Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando le cinque manovre con pressione leggera.</p>	<p>2.1 - MASSAGGIO CLASSICO</p> <p>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.</p>	<p>3.1 - MASSAGGIO CLASSICO</p> <p>Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando manovre di intensità maggiore quali vibrazione, pizzicottamento, rullè e impastamento profondo.</p>	<p>4.1 - MASSAGGIO CLASSICO</p> <p>Effettuare un massaggio igienico-estetico utilizzando le manovre di impastamento, frizione, percussioni e di trazione degli arti al fine di produrre una iperemia.</p>	<p>5.1 - MASSAGGIO CLASSICO</p> <p>Effettuare un massaggio igienico-estetico atto a stimolare involontariamente zone riflesse.</p>



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-18 ESECUZIONE DEL MAKE-UP			EQF-3 Versione 2 15/07/2015 Format_4D
	Sulla base delle 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, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.			
1 - TRUCCO DA GIORNO	2 – TRUCCO DA SERA	3 - TRUCCO PER SPOSA	4 - TRUCCO EVENTO (FASHION, SFILATA, FOTOGRAFICO)	
				
1.5 - MORFOLOGICO	2.3 - TECNICHE AVANZATE	<hr style="border: 2px solid red;"/>	4.1 - EFFETTO SORPRESA	
Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni morfologiche del viso sapendo gestire prodotti più coprenti e di tonalità scura.	Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse e/o discromie, ponendo attenzione al trucco degli occhi (tecnica di smoky eyes) e utilizzando rossetti con nuance intense.	3.2 - EFFETTO CORRETTIVO	Realizzare una creazione artistica attraverso l'utilizzo di acquacolor o prodotti specifici per il body painting.	
1.4 - CORRETTIVO	2.2 - TRATTANTE	3.1 - EFFETTO NATURALE		
Realizzare un servizio su cliente matura individuando correzioni da eseguire su occhi/labbra/sopracciglia.	Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca e presenza di inestetismi, prevedendo la pulizia e l'infoltimento del sopracciglio con l'uso di matite e/o eyeliner e l'utilizzo della tecnica di sfumatura degli ombretti secondo la tecnica del chiaro/scuro.	Realizzare un servizio su sposa giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo l'uso di prodotti a lunga tenuta e che siano opachi/iridescenti per creare punti luce.		
1.3 - FOTOTIPO	2.1 - EFFETTO NATURALE			
Realizzare un servizio su cliente giovane con incarnati di etnie diverse con discromie utilizzando correttori specifici, gestendo la tecnica del chiaro/scuro.	2.1 - EFFETTO NATURALE			
Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca e presenza di inestetismi, prevedendo altre procedure (infoltimento sopracciglio e ciglia, utilizzo rossetti, ...) e l'uso di prodotti tendenzialmente chiari in base al tipo di pelle riscontrato.	2.1 - EFFETTO NATURALE			
1.1 - EFFETTO NATURALE				
Realizzare un servizio su cliente giovane con pelle bianca normale e viso regolare, prevedendo le principali procedure (pulizia sopracciglio, utilizzo ombretti, ...) e l'uso di prodotti dall'effetto naturale.				

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-BEN-19 ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE		EQF-3	Versione 1 27/04/2016			
	Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di eseguire un servizio di ricostruzione unghie osservando le norme igienico-sanitarie, i tempi di esecuzione e mantenendo un atteggiamento gentile, di ascolto e di rassicurazione nei confronti del cliente stesso.			Format_4D			
1 - PROGRAMMAZIONE		2 – PREPARAZIONE DELL’UNGHIA		3 - FINITURA E NAIL ART BASE		4 - NAIL ART ARTISTICO	
							
1.2 - DEFINIZIONE SERVIZIO		2.1 - OPERAZIONI PRELIMINARI		3.3 - ELEMENTI DECORATIVI		4.2 - DISEGNO E COMPONENTI	
Scegliere e definire con la cliente il metodo di ricostruzione utilizzato e il grado di finitura.		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.		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).		Completare la ricostruzione con nail art artistico (paesaggio, volto, ...) anche con l'aggiunta di elementi decorativi di vario genere e forma (swarovski, pagliuzze, stoffe, piume, piercing, ...).	
1.1 - SCHEDA CLIENTE		3.2 - GLITTER O PAGLIUZZE		3.1 - FINITURA SEMPLICE		4.1 - CON GEL TRIDIMENSIONALE	
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).				Rifinire la forma dell'unghia (di norma quadrata od ovale) con eventuale french, completando il lavoro con le fasi di sigillatura e lucidatura.		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 1 31/01/2017 Format_SD_2x
	Partendo dai servizi disponibili, assistere il cliente, anche in lingua straniera, nella fruizione del percorso benessere (in strutture SPA e Wellness) illustrandogli i principali benefici dei diversi percorsi (caldi, freddi, d'acqua, solari, in grotta), organizzando il necessario (cabine, strumenti, asciugamani) e controllandone la corretta effettuazione.				
1 - SCHEDA CLIENTE	2 – PERCORSI CALDI	3 - PERCORSI D'ACQUA	4 - PERCORSI SOLARI	5 - PERCORSI IN GROTTA	
					
					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).
1.2 - VERIFICA PROBLEMI Intervenire con il responsabile tecnico se si individuano controindicazioni o per fornire maggiori informazioni al cliente.	2.3 - CON RITUALI Gestire rituali (es. sauna finlandese) quali l'aufguss (aumento di vapore), la ventilazione (es. con asciugamani), lo scrub fatto dal cliente, in un ambiente multisensoriale (es. musica e cromoterapia).	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.	4.2 - SOLARIUM Gestire le apparecchiature per un servizio di abbronzatura (es. lettini, docce, lampade viso) spiegando le controindicazioni presenti.	5.2 - PERCORSI IN GROTTA NATURALI Seguire il cliente nella permanenza in una grotta naturale (con microclima caldo/secco o freddo/umido) illustrandogli benefici e controindicazioni.	
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.	2.2 - AROMATERAPIA Controllare i parametri relativi all'aromaterapia (es. olii nebulizzati o rituali con prodotti naturali) spiegandone i benefici al cliente.	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.	4.1 - BAGNO DI SOLE Seguire il cliente nella fase di relax al sole dopo un percorso wellness, spiegando 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	Addetti a funzioni di segreteria
4.1.1.3.0	Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti
4.1.2.2.0	Addetti all'immissione dati
4.1.2.3.0	Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
----------	---

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLA SEGRETERIA gestisce attività di segreteria e fornisce supporto alle attività contabili e di amministrazione del personale. Programma le attività di segreteria, gestisce la corrispondenza e gli archivi. Organizza eventi ed assiste la direzione o il titolare negli adempimenti normativi e statutari. Fornisce supporto alle attività amministrativo-contabili sia per quanto riguarda le attività di ricezione e archiviazione, sia per quelle di emissione, registrazione e controllo. Opera utilizzando abitualmente attrezzature informatiche, utilizza software specifici, gestisce operazioni di incasso e pagamento e si relaziona con continuità sia con colleghi che con clienti e fornitori.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Completo
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Esteso
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Completo
QPR-SGR-03	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI E LIBRI SOCIALI	4	Parziale
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Completo
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 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 mastri contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuare i controlli di conformità • Emettere documenti contabili • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastri 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) 	

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: QPR-SGR-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 ecc.) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list ecc.) • Lingua inglese a livello A2 	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Riconoscere e gestire varie tipologie di interlocutori • 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 • Inviare corrispondenza di vario tipo (posta ordinaria, raccomandate, assicurate, ecc.) • Utilizzare la posta elettronica e le sue funzioni principali • Comunicare in lingua inglese a livello A2 	

GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA		
Codice: QPR-SGR-02	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di protocollo • Tecniche di archiviazione e classificazione 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 • Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici • Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione • Protocollare e smistare la corrispondenza in entrata ed in uscita • Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico • Archiviare e-mail e loro file allegati • Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati 	

ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI E LIBRI SOCIALI		
Codice: QPR-SGR-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base delle procedure aziendali previste, assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda, dei verbali e dei libri sociali, tenendo conto delle priorità e delle tempistiche necessarie.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Organizzare riunioni e viaggi di lavoro del personale 	

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE		
Codice: QPR-GRU-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	
Codice: QPR-GRU-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 42896	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

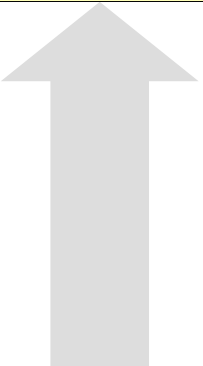
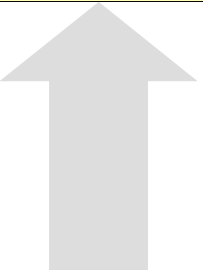

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

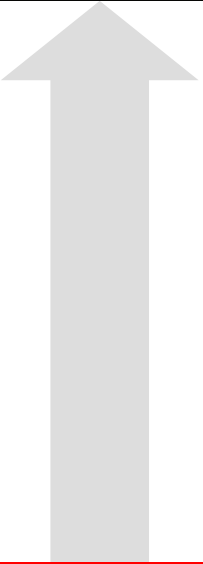
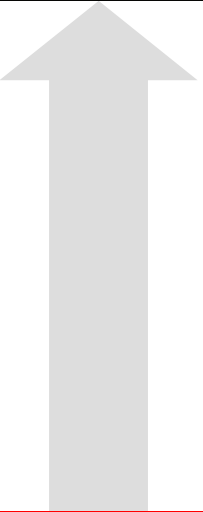

ADDETTO ALLA SEGRETERIA

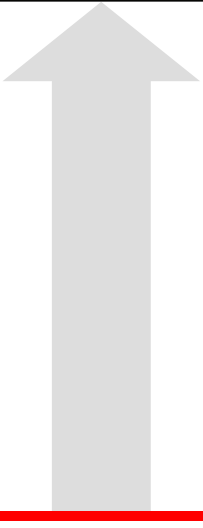
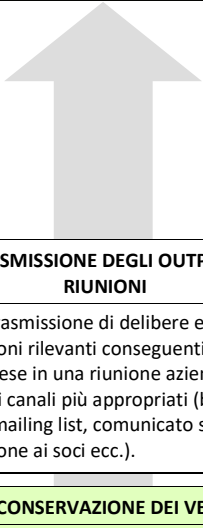

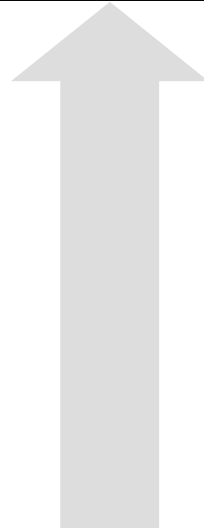
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Completo	
QPR-SGR-01	GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	3	Esteso	
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Completo	
QPR-SGR-03	ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI E LIBRI	4	Parziale	
QPR-GRU-01	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE	3	Completo	
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Parziale	

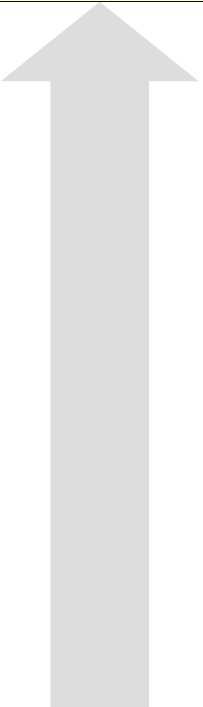
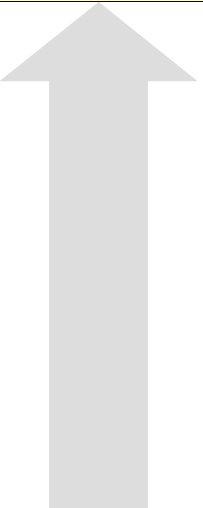

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

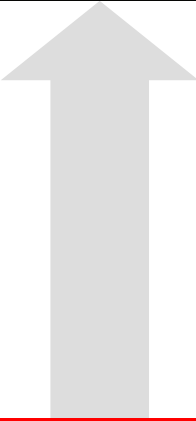
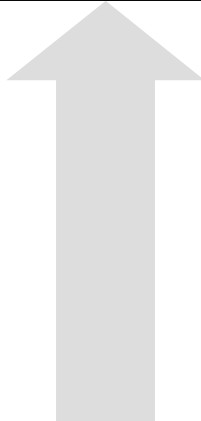
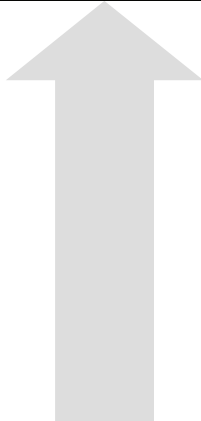
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		EQF-3 Versione 3 27/04/2016 Format_3D
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.			
1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI	2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI	3 - ARCHIVIAZIONE 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 nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.	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, ...).	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.	
1.3 - CEDOLINI PERSONALE Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.	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.	3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.	
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.	2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.		
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.			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3		Versione 2 12/02/2018
	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_3D
1 - COMUNICAZIONE SCRITTA	2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA	3 - COMUNICAZIONE DIRETTA	
			
1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA	2.5 - COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA	3.4 - COMUNICAZIONE DIRETTA IN LINGUA STRANIERA	
Sulla base della documentazione e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1.	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.	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 - COMUNICAZIONE VIA EMAIL	2.4 - RISPOSTA/CHIARIMENTI	3.3 - RISPOSTA/CHIARIMENTI	
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.	Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	
1.2 - LETTERE COMMERCIALI STANDARD	2.3 - REGISTRAZIONE MESSAGGI	3.2 - REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO	
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.	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.	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.	
1.1 - MODULISTICA INTERNA	2.2 - SMISTAMENTO TELEFONATE	3.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI	
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.	Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, smistare la telefonata alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato tramite il sistema del centralino.	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.	
	2.1 - PRIME INFORMAZIONI/INDICAZIONI	3.1 - 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.	Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare prime informazioni e/o indicazioni in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-02 GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA EQF-3 Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.		Versione 2 12/02/2018 Format_3D
1 - PROTOCOLLO E SMISTAMENTO 	2 – ARCHIVIAZIONE CARTACEA 	3 - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA 	
<hr style="border: 2px solid red;"/> 1.3 - CONTROLLO DEI PROTOCOLLI IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra numeri attribuiti alla corrispondenza in uscita nei registri di protocollo e quella indicata sulla corrispondenza stessa, intervenendo in maniera appropriata in caso di necessità di correzione.	<hr style="border: 2px solid red;"/> 2.3 - CONTROLLO DOCUMENTAZIONE ARCHIVIATA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra documenti archiviati e numeri di protocollo assegnati al fine di riordinare correttamente la documentazione fuori posto ed eliminare quella obsoleta.	<hr style="border: 2px solid red;"/> 3.3 - ORGANIZZAZIONE UNITÀ DI ARCHIVIAZIONE Sulla base dei criteri di sicurezza della rete, organizzare e archiviare in unità disco la base dati, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.	
1.2 - CORRISPONDENZA IN ENTRATA Sulla base delle procedure aziendali, registrare e attribuire numeri di protocollo alla corrispondenza in entrata, smistandola poi agli uffici e/o figure aziendali a cui è rivolta.	<hr style="border: 2px solid red;"/> 2.2 - RICERCA DOCUMENTAZIONE IN ARCHIVIO Sulla base della richiesta pervenuta, rintracciare il numero di protocollo assegnato alla documentazione richiesta, individuandone la posizione all'interno degli spazi di archiviazione nel rispetto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.	<hr style="border: 2px solid red;"/> 3.2 - RICERCA ED EXPORT DATI Sulla base delle funzionalità del sistema di archiviazione elettronica, individuare i criteri più appropriati per il recupero di specifici dati e/o documenti all'interno del database e dell'archivio elettronico.	
1.1 - CORRISPONDENZA IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, attribuire i numeri di protocollo alla corrispondenza in uscita e registrarne i dati essenziali sul registro apposito.	<hr style="border: 2px solid red;"/> 2.1 - ORDINAMENTO E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE Sulla base delle procedure aziendali e dei numeri di protocollo assegnati, classificare e archiviare la documentazione negli spazi appositi, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.	<hr style="border: 2px solid red;"/> 3.1 - INSERIMENTO DATI Sulla base delle procedure aziendali, individuare e inserire nelle tabelle del database i dati necessari per l'archiviazione elettronica, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR- 03 ASSISTENZA ALLA DIREZIONE NELLA GESTIONE DI AGENDA, VERBALI E LIBRI SOCIALI EQF-4		Versione 1 21/04/2016 Format_4D
Sulla base delle procedure aziendali previste, assistere la direzione nelle operazioni di gestione dell'agenda, dei verbali e dei libri sociali, tenendo conto delle priorità e delle tempistiche necessarie.			
1 - CONTATTI E APPUNTAMENTI	2 – RIUNIONI DI LAVORO	3 - VIAGGI DI LAVORO	4 - LIBRI SOCIALI
			
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.	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.).	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).	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.).
1.2 - AGENDA CARTACEA Organizzare su supporto cartaceo appuntamenti e scadenze delle funzioni direttive di riferimento, nel rispetto delle procedure aziendali.	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.	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.	4.1 - TRASCRIZIONE ATTI Aggiornare i libri sociali obbligatori avendo cura di rispettare i requisiti di forma e le tempistiche previste dalla normativa.
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.	2.2 - 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.	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.	
	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.).		

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
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;">1 - ANAGRAFICA</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">1.2 - DOCUMENTAZIONE ACCESSORIA</div> <p>Sulla base della normativa vigente e della modulistica aziendale per la contrattualistica lavorativa, recuperare la documentazione accessoria relativa alla situazione personale e fiscale del lavoratore nel rispetto della normativa sulla privacy.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">1.1 - DATI ANAGRAFICI</div> <p>Sulla base della normativa vigente e della modulistica aziendale per la contrattualistica lavorativa, raccogliere e inserire i dati anagrafici relativi al lavoratore necessari per l'instaurazione del contratto di lavoro nel rispetto della normativa sulla privacy.</p>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;">2 – DOCUMENTAZIONE AZIENDALE</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">2.3 - CORSI OBBLIGATORI</div> <p>Sulla base delle norme previste per legge, controllare i requisiti dei dipendenti e neo-dipendenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e, se necessario, inviarli a corsi di formazione e/o aggiornamento.</p> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">2.2 - GESTIONE DOCUMENTAZIONE DIPENDENTI</div> <p>Sulla base di informazioni e richieste ricevute, raccogliere la documentazione (relativa ad es. a malattie, aspettative, assegni familiari e/o dimissioni) in maniera da predisporla per la successiva comunicazione agli Enti.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">2.1 - INSTAURAZIONE CONTRATTO DI LAVORO</div> <p>Sulla base delle procedure aziendali, assistere il nuovo dipendente nella stipula del contratto di lavoro, consegnando la documentazione relativa ai dati fiscali e alla scelta della destinazione del TFR e altri documenti aziendali rilevanti (ad es. il regolamento interno e il codice etico).</p>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;">3 - COMUNICAZIONI ENTI</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"></div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">3.3 - VARIAZIONI</div> <p>Sulla base di specifiche variazioni nel contratto di lavoro, comunicare agli Enti preposti le informazioni e la documentazione necessaria, rispettando le norme e le scadenze per gli adempimenti previste per legge.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">3.2 - PERIODICHE</div> <p>Sulla base di specifici eventi relativi alla carriera del lavoratore, comunicare agli Enti preposti le informazioni e la documentazione necessaria, rispettando le norme e le scadenze per gli adempimenti previste per legge.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0ffe0; margin-bottom: 5px;">3.1 - INIZIALI</div> <p>Sulla base dell'instaurazione di un nuovo contratto di lavoro, comunicare agli Enti preposti le informazioni e la documentazione necessaria, rispettando le norme e le scadenze per gli adempimenti previste per legge.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-02 GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE EQF-4 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.		Versione 4 27/04/2016 Format_3D
1 - MENSILE	2 - INFRANNUALE	3 - ANNUALE	
			
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.		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).	
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.		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.	
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.	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.		
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).	2.1 - 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.	3.1 - 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 Addetti all'immissione dati
- 4.3.2.1.0 Addetti alla contabilità

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

- 69.10.10 Attività degli studi legali
- 69.20.15 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
- 69.20.30 Attività dei consulenti del lavoro

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'ADDETTO ALLA CONTABILITÀ si occupa di gestire attività contabili e di amministrazione del personale, fornendo anche prestazioni di supporto alla segreteria. Programma la gestione della contabilità e del bilancio e gestisce con continuità operazioni di incasso e pagamento. Cura la ricezione, emissione e registrazione dei documenti contabili dalla prima nota alla redazione del bilancio annuale applicando il metodo della partita doppia. Opera utilizzando abitualmente attrezzature informatiche, utilizza software specifici, gestisce la corrispondenza e si relaziona con continuità sia con colleghi che con clienti e fornitori.

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	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 1 del 06/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 mastri contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuare i controlli di conformità • Emettere documenti contabili • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastri 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)

GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI		
Codice: QPR-AMM-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto effettua 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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE		
Codice: QPR-AMM-04	Livello: EQF-4	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base della documentazione amministrativa e contabile, il soggetto è in grado di effettuare le operazioni di controllo di quadratura, predisporre il bilancio ante-imposte e il calcolo dei relativi tributi (IRES, IRAP, ...), collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato e alla predisposizione del bilancio sociale.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio • Tecniche di controllo e quadratura dei mastri contabili • Caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica • Tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire i controlli di quadratura (mastri 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 	

GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI		
Codice: QPR-SGR-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 ecc.) • Caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list ecc.) • Lingua inglese a livello A2 	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Riconoscere e gestire varie tipologie di interlocutori • 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 • Inviare corrispondenza di vario tipo (posta ordinaria, raccomandate, assicurate, ecc.) • Utilizzare la posta elettronica e le sue funzioni principali • Comunicare in lingua inglese a livello A2 	

GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA		
Codice: QPR-SGR-02	Livello: EQF-3	Versione 1 del 06/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di protocollo • Tecniche di archiviazione e classificazione 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 • Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici • Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione • Protocollare e smistare la corrispondenza in entrata ed in uscita • Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico • Archiviare e-mail e loro file allegati • Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati 	

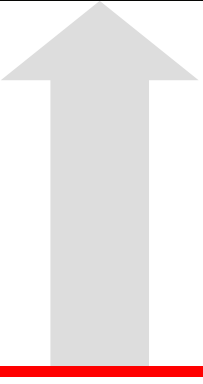
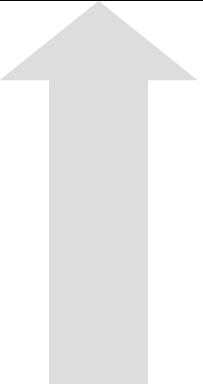

GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	
Codice: QPR-GRU-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 42896	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

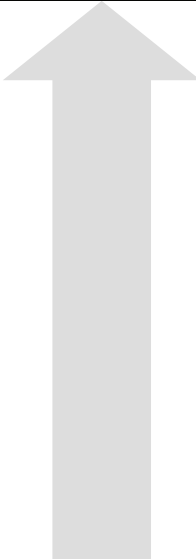
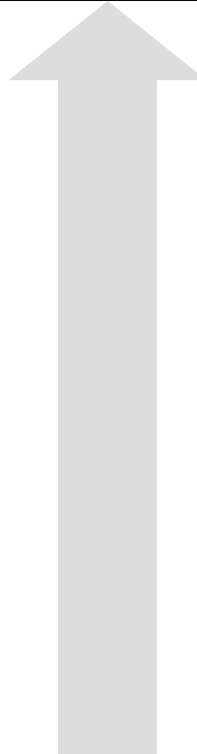

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

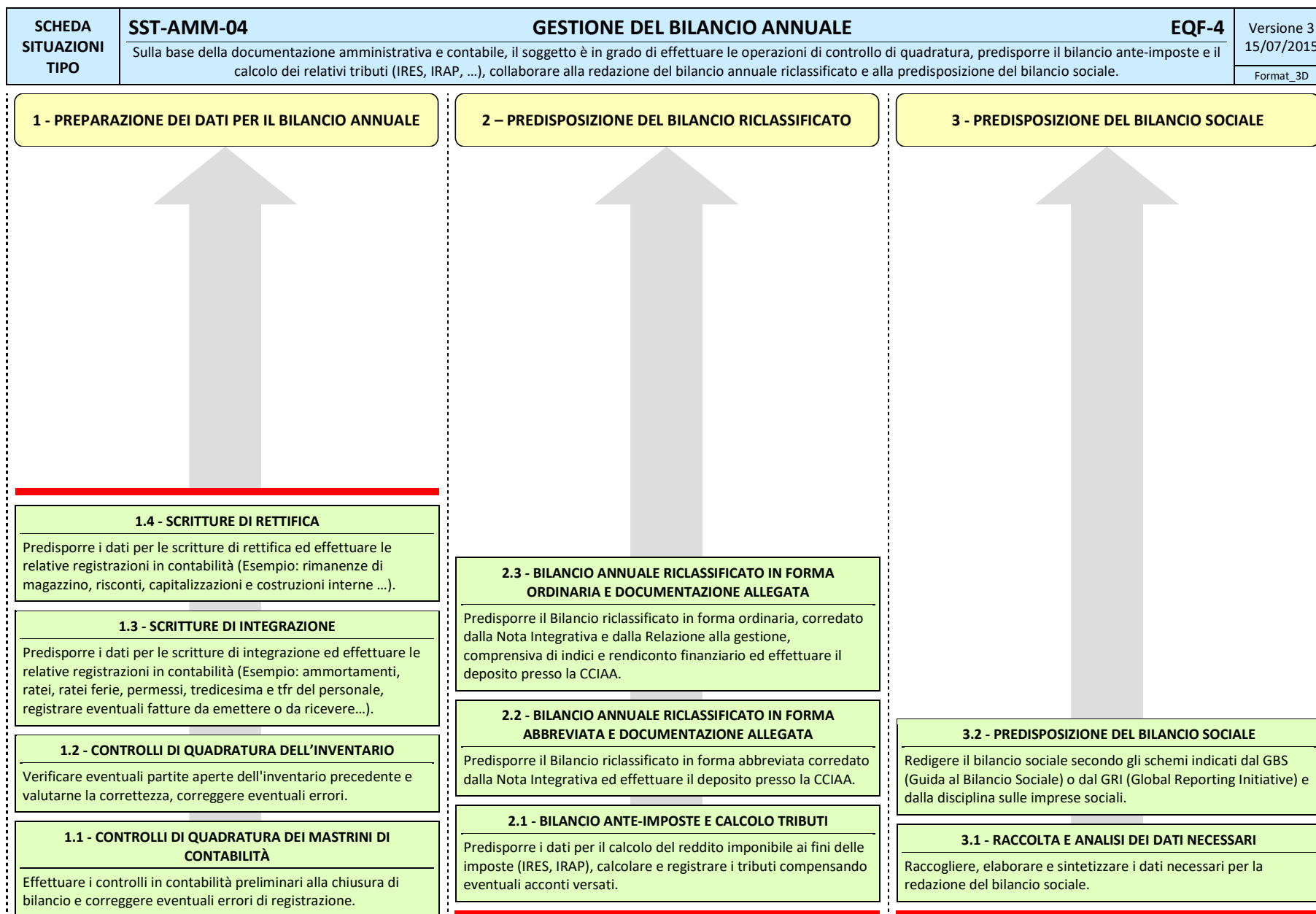
ADDETTO ALLA CONTABILITÀ

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Parziale	
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Parziale	

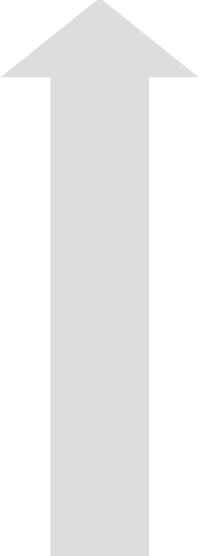
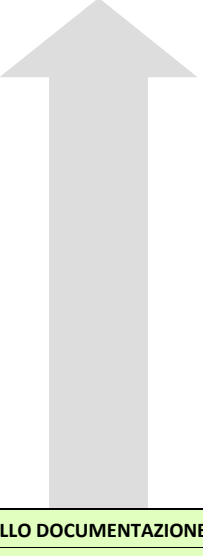

Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

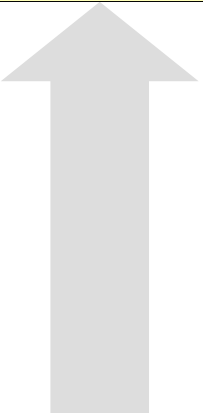
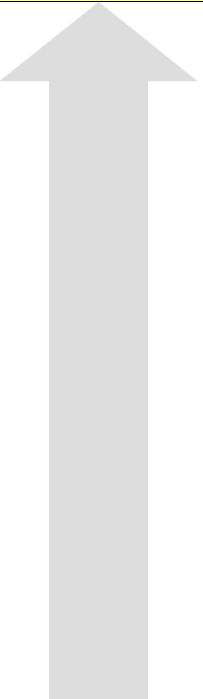

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		EQF-3 Versione 3 27/04/2016 Format_3D
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.			
1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI			2 - EMISSIONE 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 nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.			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, ...).
1.3 - CEDOLINI PERSONALE Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.			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.
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.			2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.
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.			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 Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto effettua 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 3 27/04/2016 Format_3D
<div data-bbox="226 272 797 344" style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> 1 - GESTIONE DI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE </div> <div data-bbox="412 344 607 906" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="226 906 797 1015" style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;"> 1.3 - GESTIONE DI CONTI CORRENTI IN VALUTA ESTERA Valutare l'andamento delle diverse valute, predisporre operazioni di copertura dal rischio di cambio. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div data-bbox="226 1050 797 1235" style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;"> 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, elaborando periodicamente un report di monitoraggio/previsionale. </div> <div data-bbox="226 1251 797 1402" style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;"> 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, ... </div>	<div data-bbox="819 272 1391 344" style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> 2 – GESTIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO </div> <div data-bbox="1010 344 1205 1102" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="819 1102 1391 1235" style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;"> 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. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div data-bbox="819 1270 1391 1402" style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;"> 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. </div>	<div data-bbox="1413 272 1995 344" style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> 3 - GESTIONE INCASSI E PAGAMENTI </div> <div data-bbox="1603 344 1798 1002" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="1413 1002 1995 1161" style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;"> 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. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div data-bbox="1413 1193 1995 1402" style="border: 1px solid black; background-color: #e6ffe6; padding: 5px;"> 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/l.b., incassare ed emettere assegni, ricevute bancarie, controllare gli estratti conto e documentare gli esiti delle operazioni. </div>



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-01 GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI EQF-3		Versione 2 12/02/2018 Format_3D
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.			
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1 - COMUNICAZIONE SCRITTA</div> <div style="text-align: center; font-size: 48px; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1.4 - COMUNICAZIONE SCRITTA IN LINGUA STRANIERA Sulla base della documentazione e degli strumenti, informatici e non, a disposizione, predisporre comunicazione scritte (es. moduli, lettere, messaggi via email) utilizzando una lingua straniera a livello B1. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1.3 - COMUNICAZIONE VIA 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2 – COMUNICAZIONE TELEFONICA</div> <div style="text-align: center; font-size: 48px; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.5 - 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.4 - RISPOSTA/CHIARIMENTI Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, offrire risposta e/o chiarimenti in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.3 - REGISTRAZIONE MESSAGGI 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.2 - SMISTAMENTO TELEFONATE Sulla base della richiesta e/o necessità dell'interlocutore, smistare la telefonata alla figura aziendale preposta o all'ufficio più appropriato tramite il sistema del centralino. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">3 - COMUNICAZIONE DIRETTA</div> <div style="text-align: center; font-size: 48px; color: gray; margin-bottom: 10px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-02 GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA		EQF-3 Versione 2 12/02/2018 Format_3D
Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.			
1 - PROTOCOLLO E SMISTAMENTO			2 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA
			
1.3 - CONTROLLO DEI PROTOCOLLI IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra numeri attribuiti alla corrispondenza in uscita nei registri di protocollo e quella indicata sulla corrispondenza stessa, intervenendo in maniera appropriata in caso di necessità di correzione.			2.3 - CONTROLLO DOCUMENTAZIONE ARCHIVIATA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra documenti archiviati e numeri di protocollo assegnati al fine di riordinare correttamente la documentazione fuori posto ed eliminare quella obsoleta.
1.2 - CORRISPONDENZA IN ENTRATA Sulla base delle procedure aziendali, registrare e attribuire numeri di protocollo alla corrispondenza in entrata, smistandola poi agli uffici e/o figure aziendali a cui è rivolta.			2.2 - RICERCA DOCUMENTAZIONE IN ARCHIVIO Sulla base della richiesta pervenuta, rintracciare il numero di protocollo assegnato alla documentazione richiesta, individuandone la posizione all'interno degli spazi di archiviazione nel rispetto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.
1.1 - CORRISPONDENZA IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, attribuire i numeri di protocollo alla corrispondenza in uscita e registrarne i dati essenziali sul registro apposito.			2.1 - ORDINAMENTO E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE Sulla base delle procedure aziendali e dei numeri di protocollo assegnati, classificare e archiviare la documentazione negli spazi appositi, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.
3 - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA			
3.3 - ORGANIZZAZIONE UNITÀ DI ARCHIVIAZIONE Sulla base dei criteri di sicurezza della rete, organizzare e archiviare in unità disco la base dati, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.			3.2 - RICERCA ED EXPORT DATI Sulla base delle funzionalità del sistema di archiviazione elettronica, individuare i criteri più appropriati per il recupero di specifici dati e/o documenti all'interno del database e dell'archivio elettronico.
3.1 - INSERIMENTO DATI Sulla base delle procedure aziendali, individuare e inserire nelle tabelle del database i dati necessari per l'archiviazione elettronica, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-02 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.	EQF-4 Versione 4 27/04/2016 Format_3D
1 - MENSILE 	2 - INFRANNUALE 	3 - ANNUALE 
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.		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).
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.		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.
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.	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.	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).
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).	2.1 - 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.	

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 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 mastri contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuare i controlli di conformità • Emettere documenti contabili • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastri 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)

GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	
Codice: QPR-AMM-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto collabora all'organizzazione dei centri di costo ed esegue le operazioni di predisposizione dei budget e, di inserimento in contabilità dei centri di costo e di estrazione periodica dei dati per la rilevazione degli scostamenti e la predisposizione di reportistica per la Direzione.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI	
Codice: QPR-AMM-03	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto effettua 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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

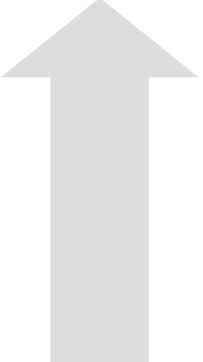
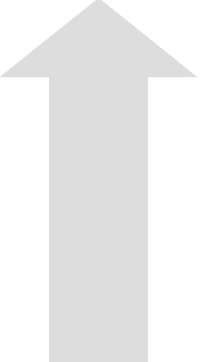

GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE	
Codice: QPR-AMM-04	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base della documentazione amministrativa e contabile, il soggetto è in grado di effettuare le operazioni di controllo di quadratura, predisporre il bilancio ante-imposte e il calcolo dei relativi tributi (IRES, IRAP, ...), collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato e alla predisposizione del bilancio sociale.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio • Tecniche di controllo e quadratura dei mastri contabili • Caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica • Tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire i controlli di quadratura (mastri 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

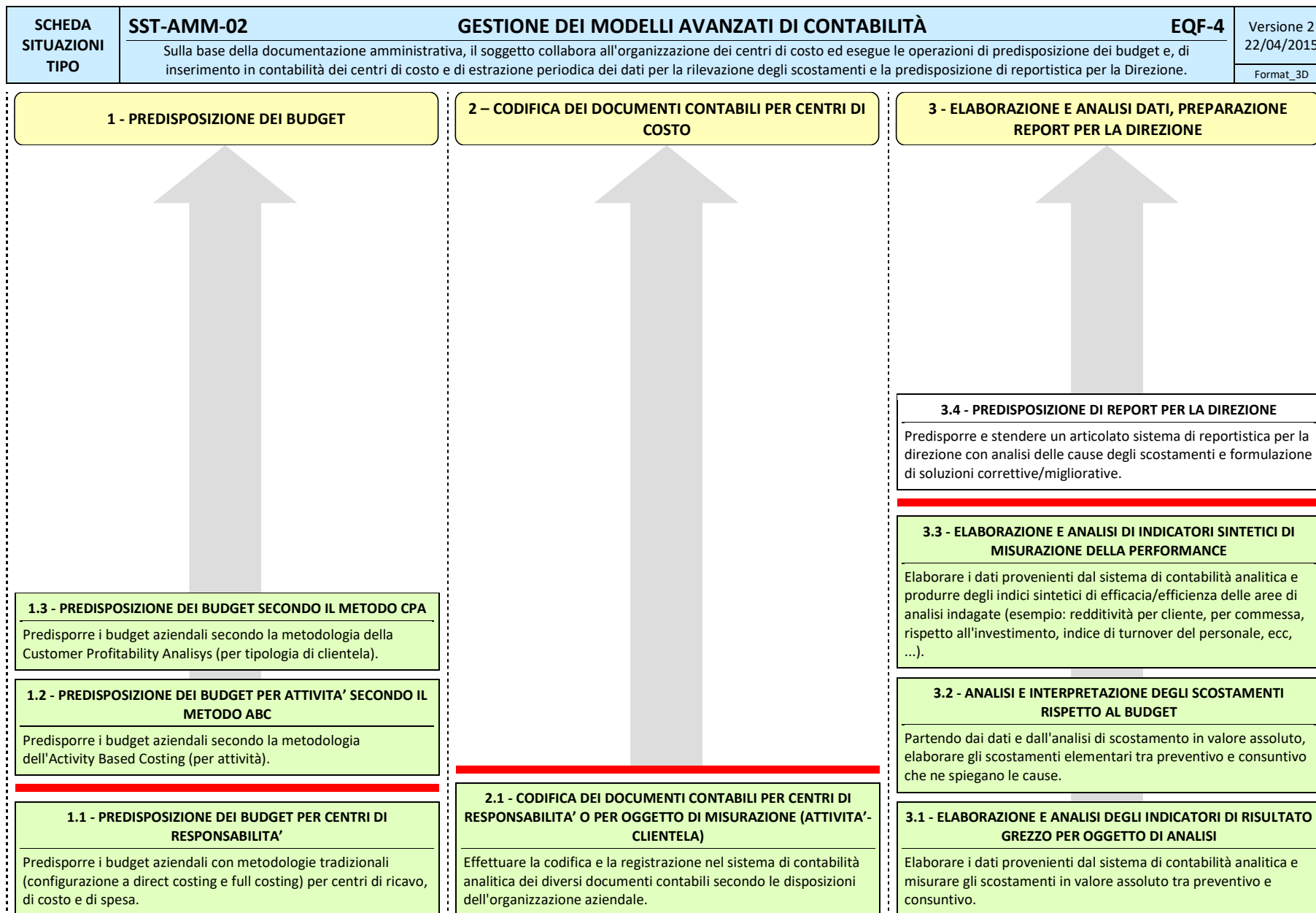
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

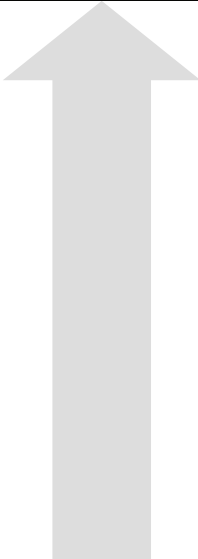
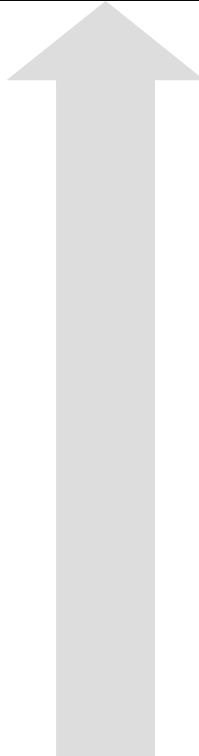
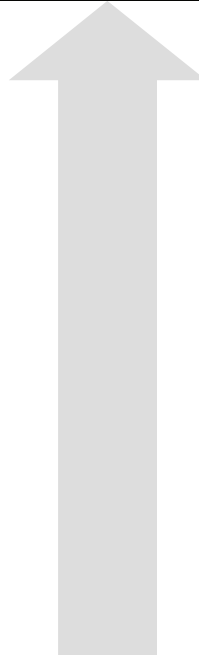
TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

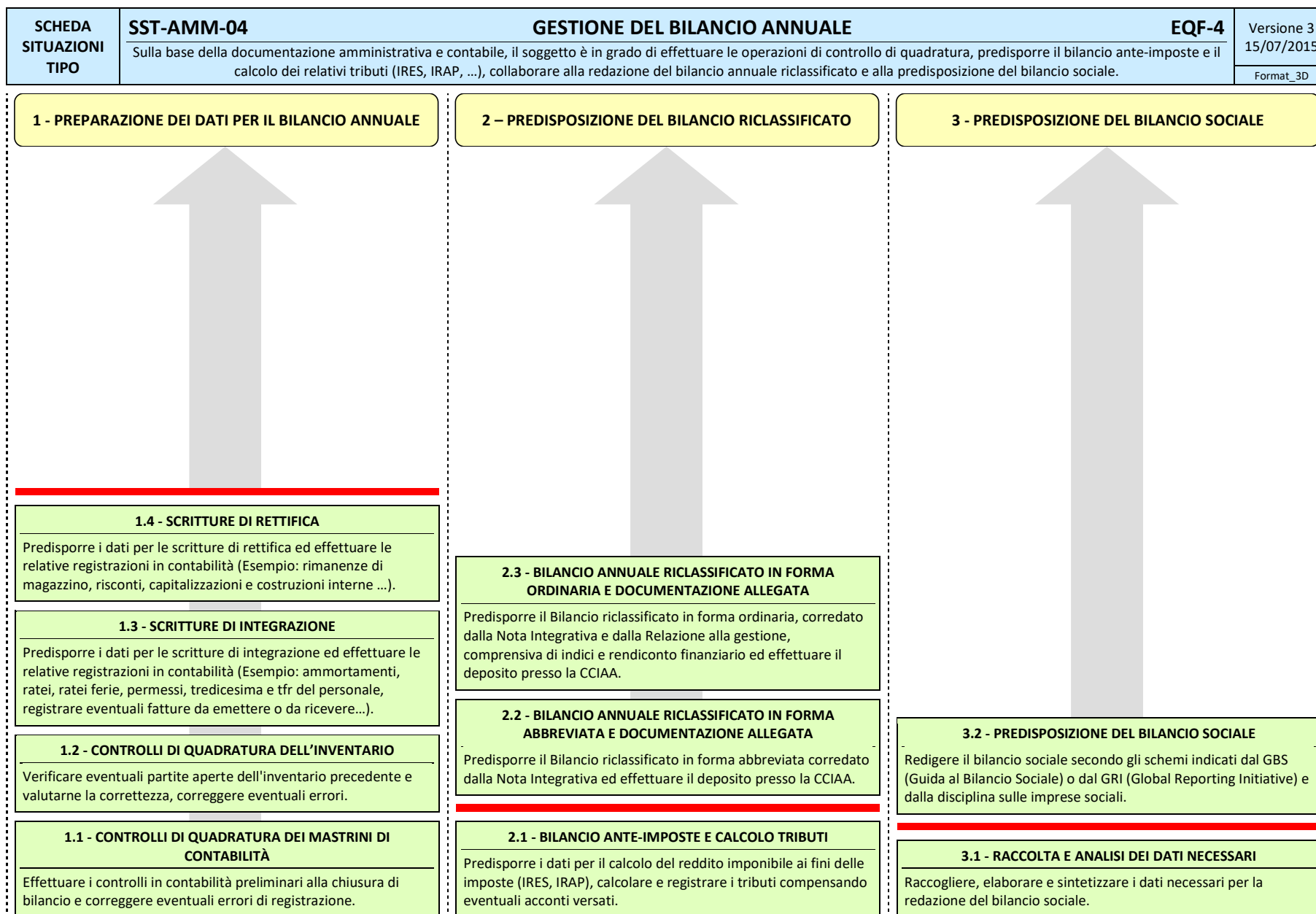
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-AMM-01	GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE	3	Completo	
QPR-AMM-02	GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	4	Parziale	
QPR-AMM-03	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI	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-AMM-01 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI E IN EMISSIONE		EQF-3 Versione 3 27/04/2016 Format_3D
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.			
1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI			2 - EMISSIONE 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 nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.			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, ...).
1.3 - CEDOLINI PERSONALE Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.			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.
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.			2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.
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.			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 Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto effettua 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 3 27/04/2016 Format_3D
<div data-bbox="226 272 797 344" style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> 1 - GESTIONE DI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE </div> <div data-bbox="412 344 609 906" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="226 906 797 1015" style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 1.3 - GESTIONE DI CONTI CORRENTI IN VALUTA ESTERA Valutare l'andamento delle diverse valute, predisporre operazioni di copertura dal rischio di cambio. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div data-bbox="226 1050 797 1235" style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 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, elaborando periodicamente un report di monitoraggio/previsionale. </div> <div data-bbox="226 1251 797 1402" style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 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, ... </div>	<div data-bbox="819 272 1391 344" style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> 2 – GESTIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO </div> <div data-bbox="1012 344 1209 1104" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="819 1129 1391 1251" style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 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. </div> <div data-bbox="819 1276 1391 1402" style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 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. </div>	<div data-bbox="1413 272 1993 344" style="text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> 3 - GESTIONE INCASSI E PAGAMENTI </div> <div data-bbox="1612 344 1809 1002" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <div data-bbox="1413 1002 1993 1161" style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 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. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div data-bbox="1413 1193 1993 1402" style="border: 1px solid black; background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 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/l.b., incassare ed emettere assegni, ricevute bancarie, controllare gli estratti conto e documentare gli esiti delle operazioni. </div>



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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 mastri contabili • Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità • Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuare i controlli di conformità • Emettere documenti contabili • Utilizzare software per la gestione della contabilità • Registrare il documento nei registri contabili • Controllare e far quadrare i mastri 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)

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL PERSONALE		
Codice: QPR-GRU-01	Livello: EQF-3	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

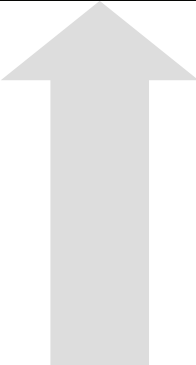
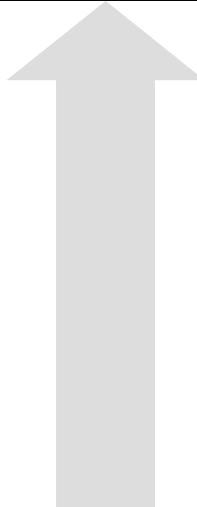
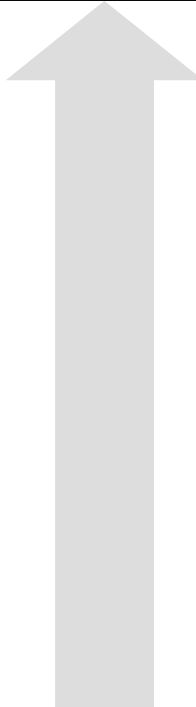
GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	
Codice: QPR-GRU-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della normativa vigente, gestire l'elaborazione mensile dei cedolini paga dei lavoratori e gli adempimenti aziendali connessi tenendo conto delle specificità aziendali e delle scadenze periodiche.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

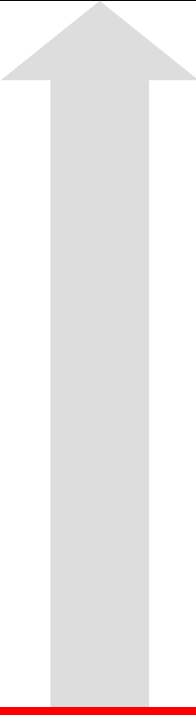
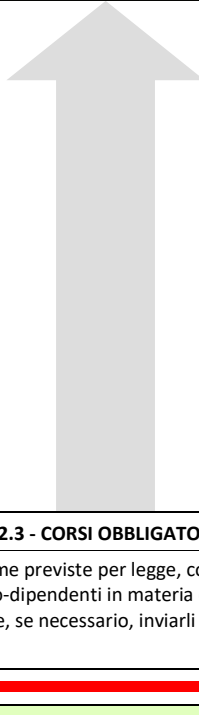
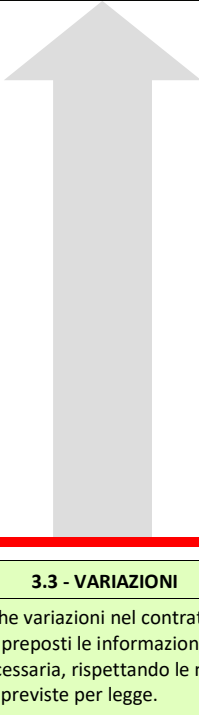
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 Sulla base della normativa vigente e della documentazione amministrativa relativa a contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino, il soggetto esegue le operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi.		Versione 3 27/04/2016 Format_3D
1 - RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI 	2 - EMISSIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI 	3 - ARCHIVIAZIONE 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 nelle operazioni di cassa l'avvenuto pagamento e registrarlo in contabilità.	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, ...).	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.	
1.3 - CEDOLINI PERSONALE Riconoscere, controllare e registrare in contabilità i cedolini del personale, attraverso l'utilizzo di apposito software.	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.	3.1 - ARCHIVIAZIONE CARTACEA DEI DOCUMENTI CONTABILI RICEVUTI/EMESSI Archiviare i documenti contabili ricevuti/emessi in formato cartaceo, secondo le disposizioni di organizzazione aziendale.	
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.	2.1 - EMISSIONE DI DOCUMENTI ACCOMPAGNATORI Emettere i documenti di trasporto (D.D.T.) per trasporti nazionali ed esteri.		
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.			

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
1 - ANAGRAFICA	2 – DOCUMENTAZIONE AZIENDALE	3 - COMUNICAZIONI ENTI	
			
1.2 - DOCUMENTAZIONE ACCESSORIA Sulla base della normativa vigente e della modulistica aziendale per la contrattualistica lavorativa, recuperare la documentazione accessoria relativa alla situazione personale e fiscale del lavoratore nel rispetto della normativa sulla privacy.	2.3 - CORSI OBBLIGATORI Sulla base delle norme previste per legge, controllare i requisiti dei dipendenti e neo-dipendenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e, se necessario, inviarli a corsi di formazione e/o aggiornamento.	3.3 - VARIAZIONI Sulla base di specifiche variazioni nel contratto di lavoro, comunicare agli Enti preposti le informazioni e la documentazione necessaria, rispettando le norme e le scadenze per gli adempimenti previste per legge.	
1.1 - DATI ANAGRAFICI Sulla base della normativa vigente e della modulistica aziendale per la contrattualistica lavorativa, raccogliere e inserire i dati anagrafici relativi al lavoratore necessari per l'instaurazione del contratto di lavoro nel rispetto della normativa sulla privacy.	2.2 - GESTIONE DOCUMENTAZIONE DIPENDENTI Sulla base di informazioni e richieste ricevute, raccogliere la documentazione (relativa ad es. a malattie, aspettative, assegni familiari e/o dimissioni) in maniera da predisporla per la successiva comunicazione agli Enti.	3.2 - PERIODICHE Sulla base di specifici eventi relativi alla carriera del lavoratore, comunicare agli Enti preposti le informazioni e la documentazione necessaria, rispettando le norme e le scadenze per gli adempimenti previste per legge.	
	2.1 - INSTAURAZIONE CONTRATTO DI LAVORO Sulla base delle procedure aziendali, assistere il nuovo dipendente nella stipula del contratto di lavoro, consegnando la documentazione relativa ai dati fiscali e alla scelta della destinazione del TFR e altri documenti aziendali rilevanti (ad es. il regolamento interno e il codice etico).	3.1 - INIZIALI Sulla base dell'instaurazione di un nuovo contratto di lavoro, comunicare agli Enti preposti le informazioni e la documentazione necessaria, rispettando le norme e le scadenze per gli adempimenti previste per legge.	

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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).	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

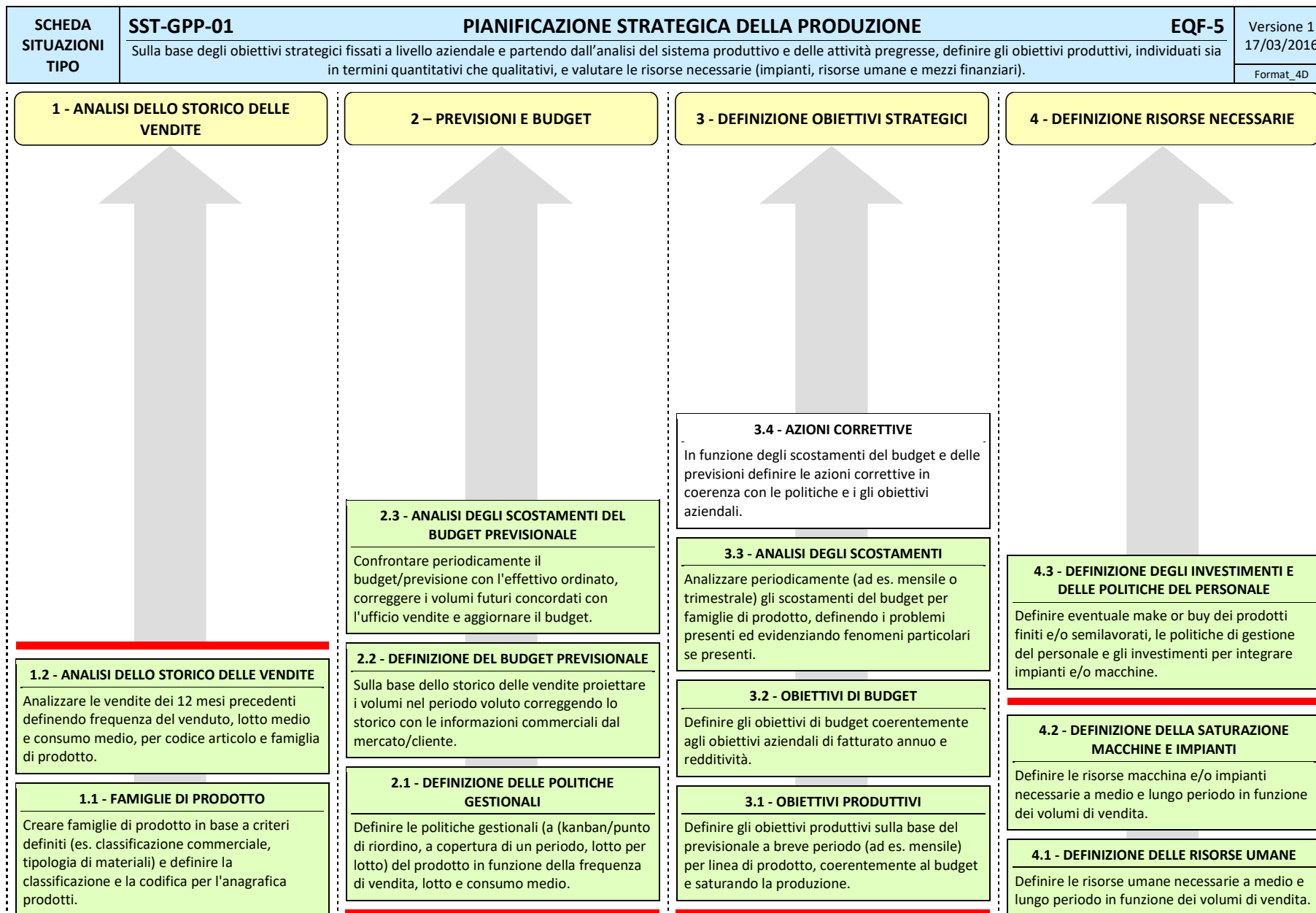
CONTROLLO DELLA PRODUZIONE		
Codice: QPR-GPP-04	Livello: EQF-4	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>In funzione degli obiettivi della pianificazione strategica e in ottemperanza alla schedulazione prodotta attraverso la programmazione produttiva, 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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

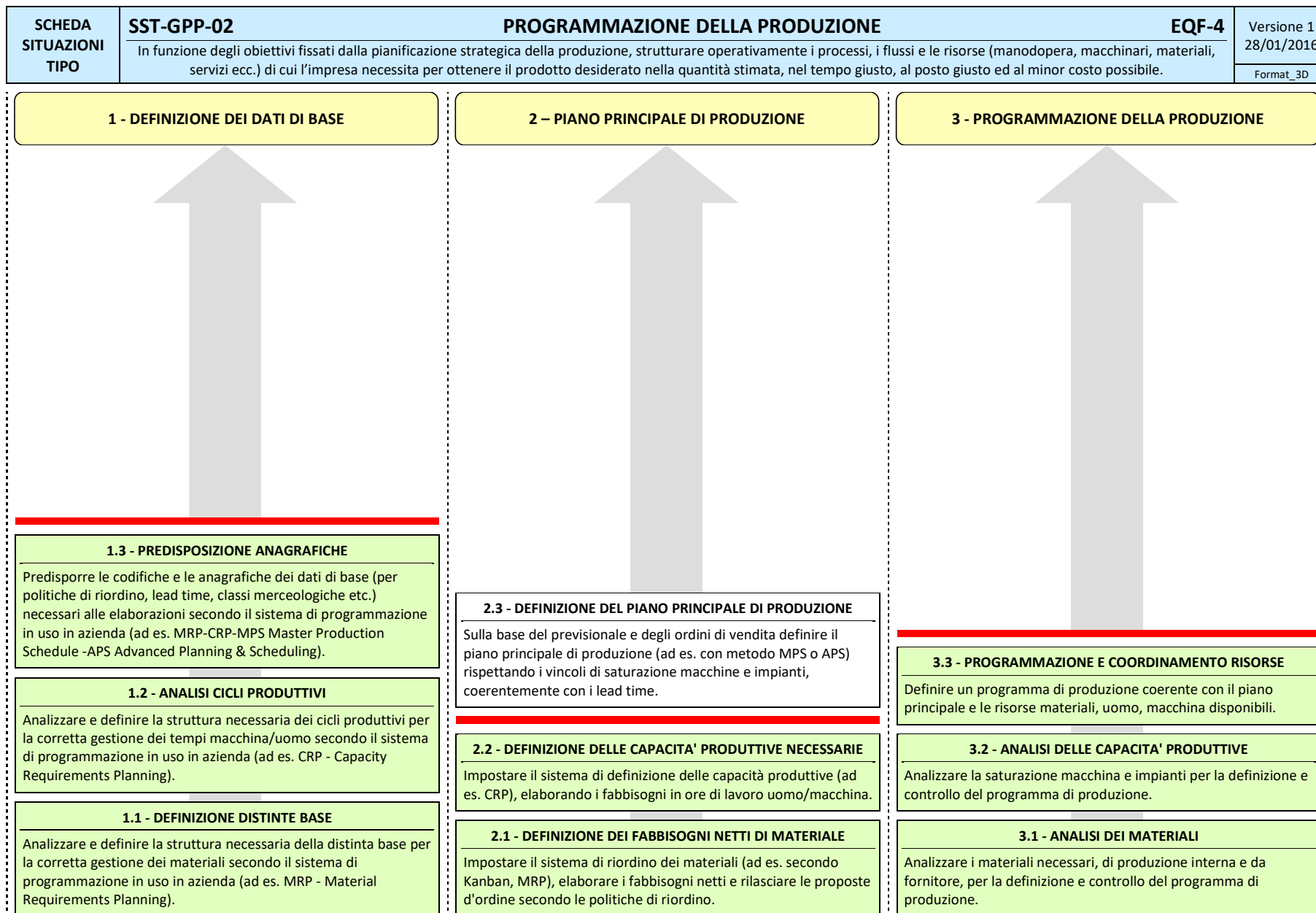
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA

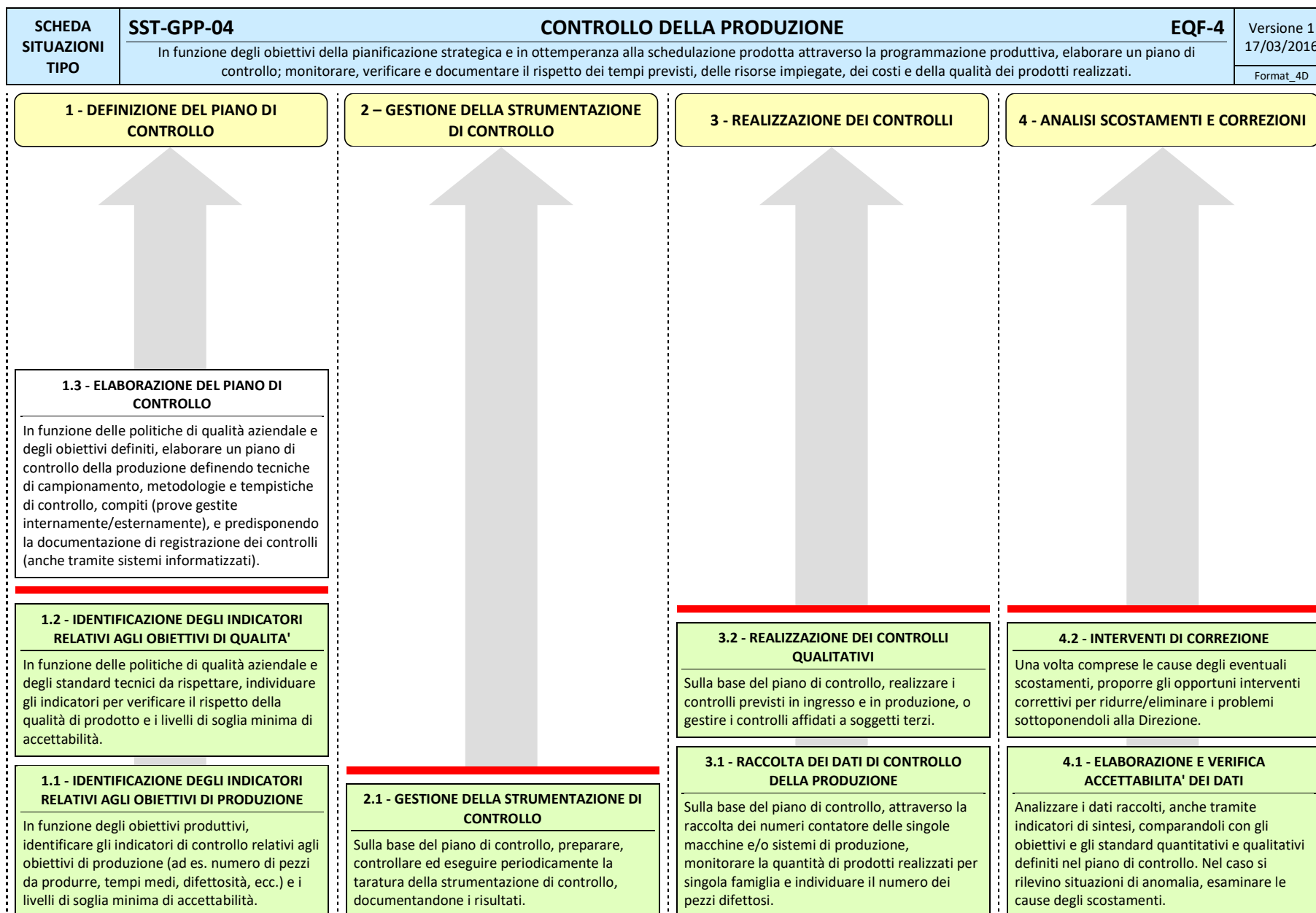
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-GPP-01	PIANIFICAZIONE STRATEGICA DELLA PRODUZIONE	5	Parziale	
QPR-GPP-02	PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE	4	Completo	
QPR-GPP-03	COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE	5	Completo	
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-03 COORDINAMENTO DELLA PRODUZIONE EQF-5			Versione 2 31/01/2017 Format_4D
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.				
1 - RISORSE UMANE	2 – UTILIZZO DEGLI IMPIANTI	3 - MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI	4 - COORDINAMENTO DELLA LOGISTICA	
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).	3.3 - MANUTENZIONE MIGLIORATIVA Definire e coordinare interventi di manutenzione migliorativa da parte 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.	3.2 - 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.	4.1 - ANALISI MATERIALI MANCANTI Analisi dei materiali mancanti e coordinamento con gli acquisti nei solleciti mirati di materiali necessari al rispetto del programma di produzione.	
		3.1 - MANUTENZIONE INCIDENTALE A guasto avvenuto, verificare l'entità dello stesso e organizzare l'intervento della squadra manutentiva interna/esterna.		



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 generale)
- 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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).	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 performance • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

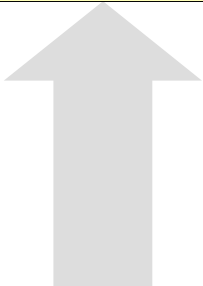


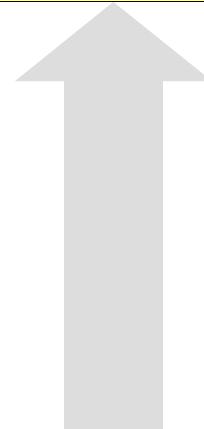

GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI	
Codice: QPR-LOG-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle specifiche di un contratto di trasporto, gestire la documentazione per la spedizione 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 dalle normative di riferimento.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica ed economia dei trasporti • Tecnica doganale e commercio estero • Elementi di diritto commerciale • Elementi di contabilità aziendale • Sistemi di pagamento internazionale • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre documentazione di corredo per il trasporto merci UE ed extra UE • Gestire adempimenti doganali • Gestire documentazione per la copertura assicurativa della merce • Gestire documentazione fiscale per trasporto di merce in ambito UE ed extra UE • Effettuare pagamenti internazionali • Gestire documentazione per le esportazioni temporanee

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

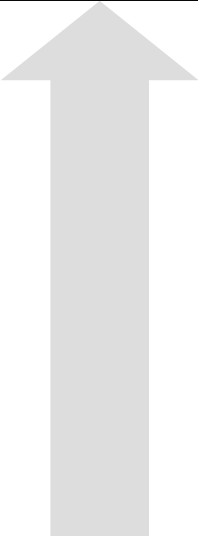
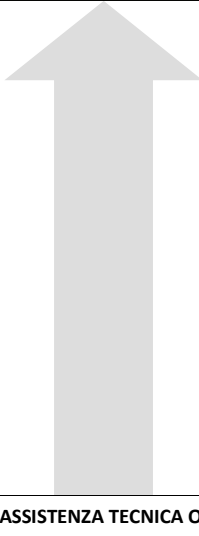
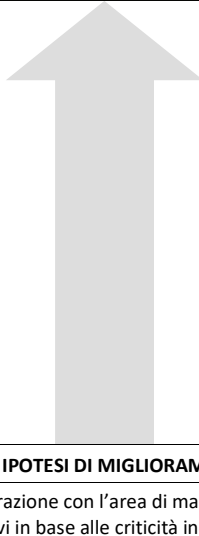
TECNICO COMMERCIALE-MARKETING

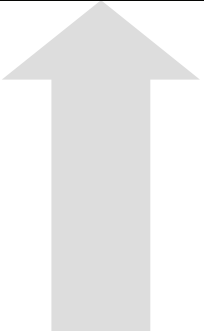
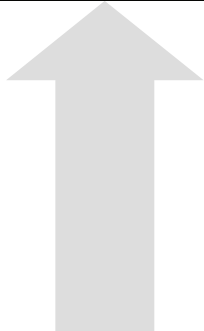
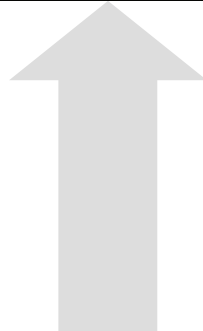
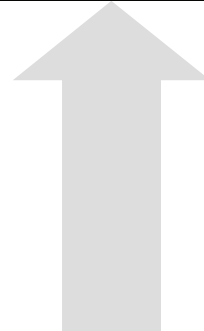
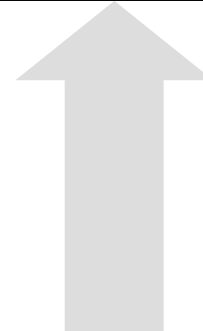
<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-MCP-03	MARKETING OPERATIVO	5	Completo	
QPR-MCP-07	GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA	5	Parziale	
QPR-MCP-08	GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE	5	Completo	
QPR-MCP-16	GESTIONE DELL'OFFERTA COMMERCIALE	4	Completo	
QPR-LOG-02	GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E	4	Completo	


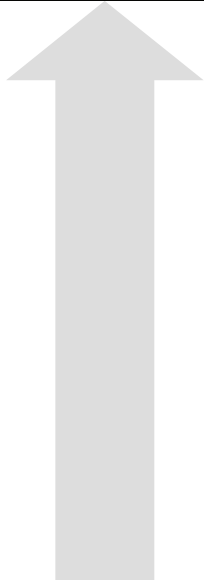

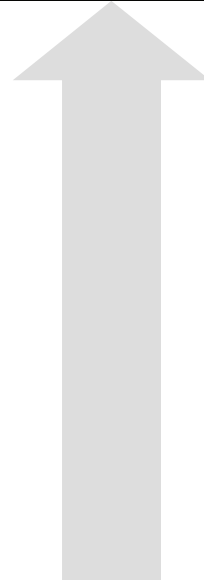
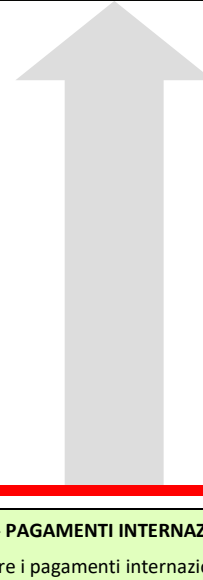
Per ciascun QPR costituente il profilo in oggetto, nelle pagine seguenti sono riportate le schede delle situazioni tipo (SST) con la linea di demarcazione del livello soglia.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-MCP-03 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).			EQF-5 Versione 1 18/03/2016 Format_5D
<p style="text-align: center;">1 - DETERMINAZIONE LISTINO PREZZI</p>  <p style="text-align: center;">1.4 - METODI BASATI SULLA DOMANDA E SULL'ANALISI DI VALORE</p> <p>Definire il listino prezzi sulla base del valore percepito dagli acquirenti.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1.3 - METODI BASATI SUL CONFRONTO COMPETITIVO</p> <p>Definire un listino prezzi sulla base di un'analisi della concorrenza e del posizionamento sul mercato.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1.2 - METODI BASATI SUI COSTI</p> <p>Utilizzando diverse metodologie (costo totale medio, mark-up, cost-plus, break even point), definire un listino prezzi basato sui costi.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1.1 - DETERMINAZIONE PREZZI IN CONDIZIONI VINCOLATE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2 – POLITICHE DI PREZZO</p>  <p style="text-align: center;">2.2 - POLITICHE DI PREZZI PSICOLOGICI</p> <p>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.).</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2.1 - POLITICHE DI PREZZI PROMOZIONALI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3 - PIANO DI PRODOTTO</p>  <p style="text-align: center;">3.5 - SVILUPPO NUOVO PRODOTTO</p> <p>Individuare e sviluppare un nuovo prodotto seguendo le diverse fasi del processo.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">3.4 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI MARCA</p> <p>Definire le politiche di marca (estensione, nuova marca, ecc.).</p> <hr/> <p style="text-align: center;">3.3 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI PACKAGING</p> <p>Definire le politiche di packaging (modifiche, sostituzione, riutilizzo, p. intelligente, ecc.).</p> <hr/> <p style="text-align: center;">3.2 - DEFINIZIONE DELLA LINEA E DELLA GAMMA DI PRODOTTI</p> <p>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).</p> <hr/> <p style="text-align: center;">3.1 - CLASSIFICAZIONE E ANALISI DEI PRODOTTI</p> <p>Classificare i prodotti in base alle abitudini di acquisto dei consumatori e alle vendite, analizzandone la coerenza e l'impatto sulle politiche di marketing.</p>	<p style="text-align: center;">4 - PIANO DI COMUNICAZIONE</p>  <p style="text-align: center;">4.3 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE SOCIALE</p> <p>Definire interventi di comunicazione sociale, non specificamente collegati alla vendita di un prodotto o marchio, ma volti a sostenere idee, campagne e cambiamenti culturali.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">4.2 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE DI BRAND</p> <p>Definire obiettivi, target, messaggio, mezzi, timing e budget per interventi di comunicazione della brand identity (sistema valoriale di riferimento per l'azienda).</p> <hr/> <p style="text-align: center;">4.1 - INTERVENTI DI COMUNICAZIONE DI PRODOTTO</p> <p>Definire obiettivi, target, messaggio, mezzi, timing e budget per interventi pubblicitari di prodotto.</p>	<p style="text-align: center;">5 - PIANO DI DISTRIBUZIONE</p>  <p style="text-align: center;">5.3 - DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI INCENTIVAZIONE</p> <p>Definire le politiche di incentivazione verso i distributori (strategie push, strategie pull, strategie miste).</p> <hr/> <p style="text-align: center;">5.2 - DEFINIZIONE DELLA COPERTURA DISTRIBUTIVA</p> <p>Definire le strategie di copertura distributiva (selettiva, esclusiva, intensiva, ecc.), anche a livello geografico.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">5.1 - DEFINIZIONE DELLA LUNGHEZZA DEL CANALE DISTRIBUTIVO</p> <p>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.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST- MCP- GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA		EQF-5 Versione 1 20/04/2016 Format_3D	
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.				
1 - PROGRAMMAZIONE			2 – GESTIONE OPERATIVA	3 - MONITORAGGIO
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.			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.	
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.			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.	
1.2 - PIANO DI AZIONE COMMERCIALE Individuare un efficace piano di azione commerciale per la funzione di vendita, coerente con gli obiettivi prestabiliti e il piano di vendita, tenendo conto delle risorse finanziarie, umane e strumentali a disposizione.			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.	
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.).			2.1 - COORDINAMENTO Coordinare la forza di vendita promuovendo le necessarie azioni sul territorio finalizzate al consolidamento dei clienti esistenti e al potenziamento del portafoglio clienti.	
3.3 - 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 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.		EQF-5 Versione 1 20/04/2016 Format_3D
GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE			
1 - PROGRAMMAZIONE	2 - GESTIONE OPERATIVA	3 - MONITORAGGIO	
			
1.3 - INDICATORI DI PERFORMANCE Individuare indicatori appropriati per la valutazione dei dati sulla vendita e le statistiche di accesso al sito e-commerce.	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.	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.	
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.	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.	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.	
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).	2.2 - 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.	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.	
	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.	3.1 - 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
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.				
Versione 1 30/01/2017 Format_5D				
1 - CATALOGO	2 - CLIENTI	3 - TRATTATIVA	4 - OFFERTA	5 - ORDINE
				
<p style="text-align: center;">1.3 - AGGIORNAMENTO DELL'OFFERTA</p> <p>Sulla base delle esigenze provenienti dal mercato (es. visite a clienti, fiere specializzate, eventi b2b) e/o delle proposte dei fornitori, identificare nuovi prodotti/servizi, coinvolgendo gli uffici preposti nello sviluppo di nuove soluzioni.</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - NUOVI SEGMENTI</p> <p>Individuare nuovi segmenti di clientela attraverso specifiche indagini di mercato e iniziative per la conoscenza di nuovi clienti (es. eventi b2b, fiere specializzate).</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - PERSONALIZZATA</p> <p>Gestire la trattativa commerciale con clienti italiani e/o stranieri, proponendo soluzioni personalizzate rispetto all'offerta in Catalogo, verificandone la fattibilità con gli uffici interessati (es. progettazione, produzione) e contrattando condizioni economiche e caratteristiche del prodotto/servizio.</p>	<p style="text-align: center;">4.3 - CONTRATTO ESTERO</p> <p>Predisporre un accordo commerciale con clienti stranieri, definendo le specifiche contrattuali sulla base degli accordi presi con il cliente e nel rispetto delle regole internazionali.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - RECLAMI</p> <p>Gestire eventuali reclami del cliente per anomalie rilevate nella consegna e/o nel prodotto rispetto all'offerta concordata.</p>
<p style="text-align: center;">1.2 - LISTINO PREZZI</p> <p>Aggiornare periodicamente il listino prezzi rispetto a prodotti/servizi e varianti disponibili, interagendo con gli uffici preposti e con i fornitori (anche stranieri).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - NUOVI CLIENTI</p> <p>A partire dal prodotto/servizio offerto, individuare attraverso ricerca documentale nuovi potenziali clienti a cui promuovere il Catalogo o le novità di prodotto/servizio introdotte.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - DA CATALOGO</p> <p>Gestire la trattativa commerciale con clienti italiani e/o stranieri, proponendo prodotti/servizi inseriti in Catalogo, o varianti già prestabilite, raccogliendo le specifiche tecniche per elaborare l'offerta.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - CONTRATTO ITALIA</p> <p>Predisporre un accordo commerciale con clienti italiani, definendo le specifiche contrattuali sulla base degli accordi presi con il cliente e nel rispetto della normativa nazionale vigente.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - VARIAZIONI</p> <p>Gestire con gli uffici preposti (es. magazzino, produzione, contabilità) eventuali variazioni all'ordine concordato (es. aumento/riduzione dei quantitativi, termini e/o condizioni di consegna) adeguando anche i termini dell'offerta.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - SCHEDA TECNICA</p> <p>Compilare la scheda tecnica prodotto/servizio, raccogliendo dall'ufficio tecnico le specifiche di prodotto ed evidenziando le possibili personalizzazioni rispetto al modello standard (es. colori, forme, materiali).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - CLIENTI FIDELIZZATI</p> <p>Proporre alla propria clientela italiana e/o straniera il Catalogo prodotti/servizi, predisponendo specifiche offerte promozionali e/o presentando le novità introdotte e disponibili.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - DA CATALOGO</p> <p>Gestire la trattativa commerciale con clienti italiani e/o stranieri, proponendo prodotti/servizi inseriti in Catalogo, o varianti già prestabilite, raccogliendo le specifiche tecniche per elaborare l'offerta.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - PROPOSTA COMMERCIALE</p> <p>Predisporre una lettera commerciale descrittiva dei termini dell'offerta (es. tipo prodotto, quantità, termini di consegna, costi).</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - STANDARD</p> <p>Definire con gli uffici preposti (es. magazzino, produzione), attraverso procedure prestabilite (es. moduli, sistema gestionale), i quantitativi e le modalità di invio dell'offerta concordata con il cliente.</p>

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-LOG-02 GESTIONE AMMINISTRATIVA E DOCUMENTALE DI SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO MERCI EQF-4</p>		<p>Versione 1 20/01/2015 Format_5D</p>	
<p>Sulla base delle specifiche di un contratto di trasporto, il soggetto è in grado di gestire 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 dalle normative di riferimento.</p>				
<p>1 - TRASPORTO IN PAESI UE</p>	<p>2 – TRASPORTO IN PAESI EXTRA UE</p>	<p>3 - ESPORTAZIONE TEMPORANEA</p>	<p>4 - COPERTURE ASSICURATIVE</p>	<p>5 - DOCUMENTAZIONE FISCALE E PAGAMENTI</p>
				
<p>1.2 - LETTERA ISTRUZIONI UE Predispone 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.</p>	<p>2.2 - ADEMPIMENTI DOGANALI Gestire la documentazione doganale per l'import export della merce oggetto della spedizione, tenendo delle merci trasportate e dei paesi di destinazione.</p>			<p>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).</p>
<p>1.1 - TRASPORTO SU GOMMA Predispone 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).</p>	<p>2.1 - LETTERA ISTRUZIONI EXTRA UE Predispone 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.</p>	<p>3.1 - CARNET Predispone documentazione per CARNET TIR e CARNET ATA per il trasporto di merci destinate ad esportazioni temporanee (prodotti per fiere, semilavorati, ecc.).</p>	<p>4.1 - ASSICURAZIONE TRASPORTO Predispone la documentazione necessaria alla copertura assicurativa della merce da spedire/trasportare.</p>	<p>5.2 - PAGAMENTI IN ITALIA Gestire i pagamenti nell'ambito del territorio nazionale, utilizzando le modalità più adeguate in base al tipo di paese, cliente e transazione.</p>
				<p>5.1 - DOCUMENTI FISCALI Gestire la documentazione fiscale relativa al trasporto di merce in ambito UE ed extra UE.</p>

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 generale)
- 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

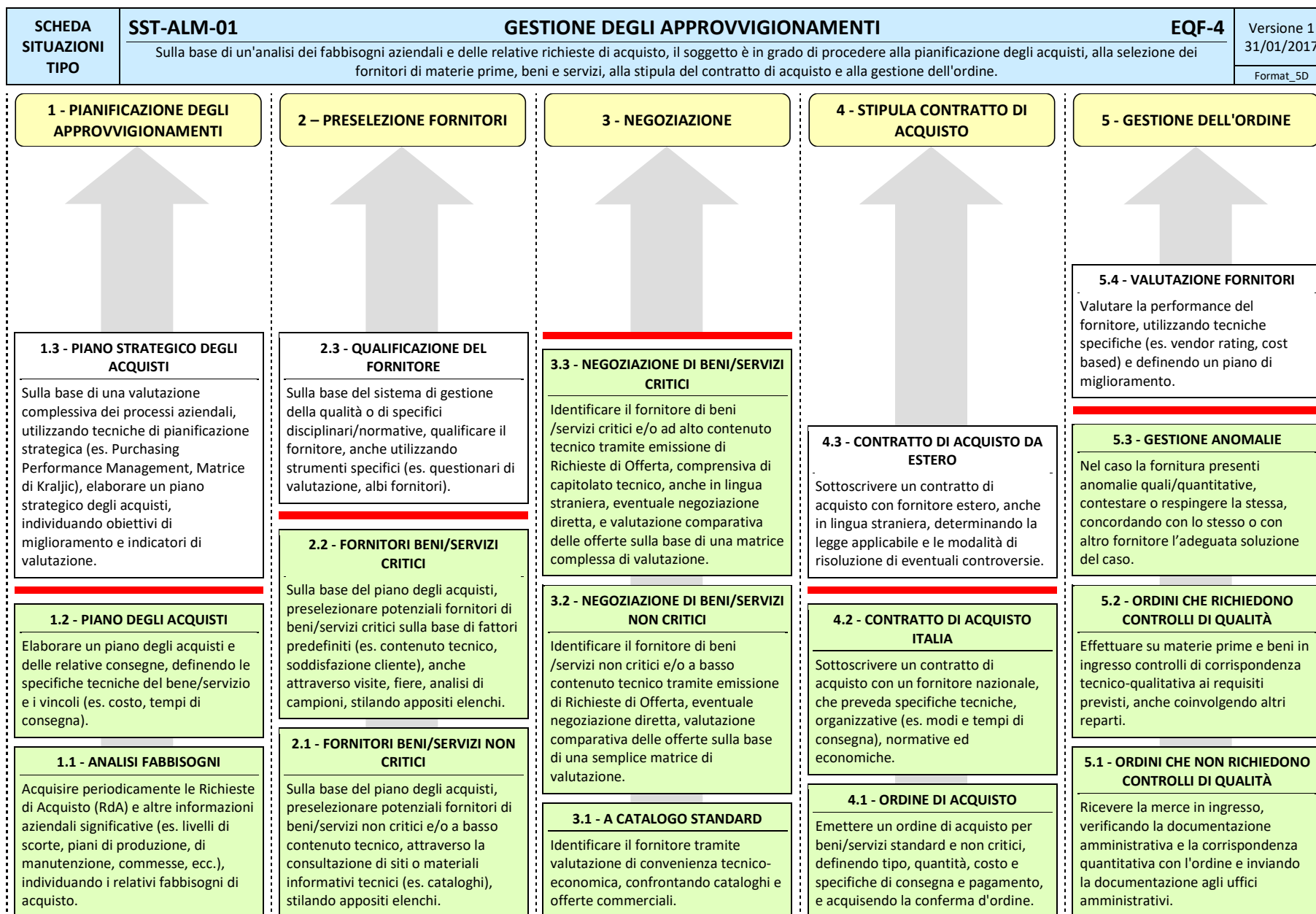
PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE		
Codice: QPR-GPP-02	Livello: EQF-4	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>In funzione degli obiettivi fissati dalla pianificazione strategica della produzione, strutturare operativamente i processi, i flussi e le risorse (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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

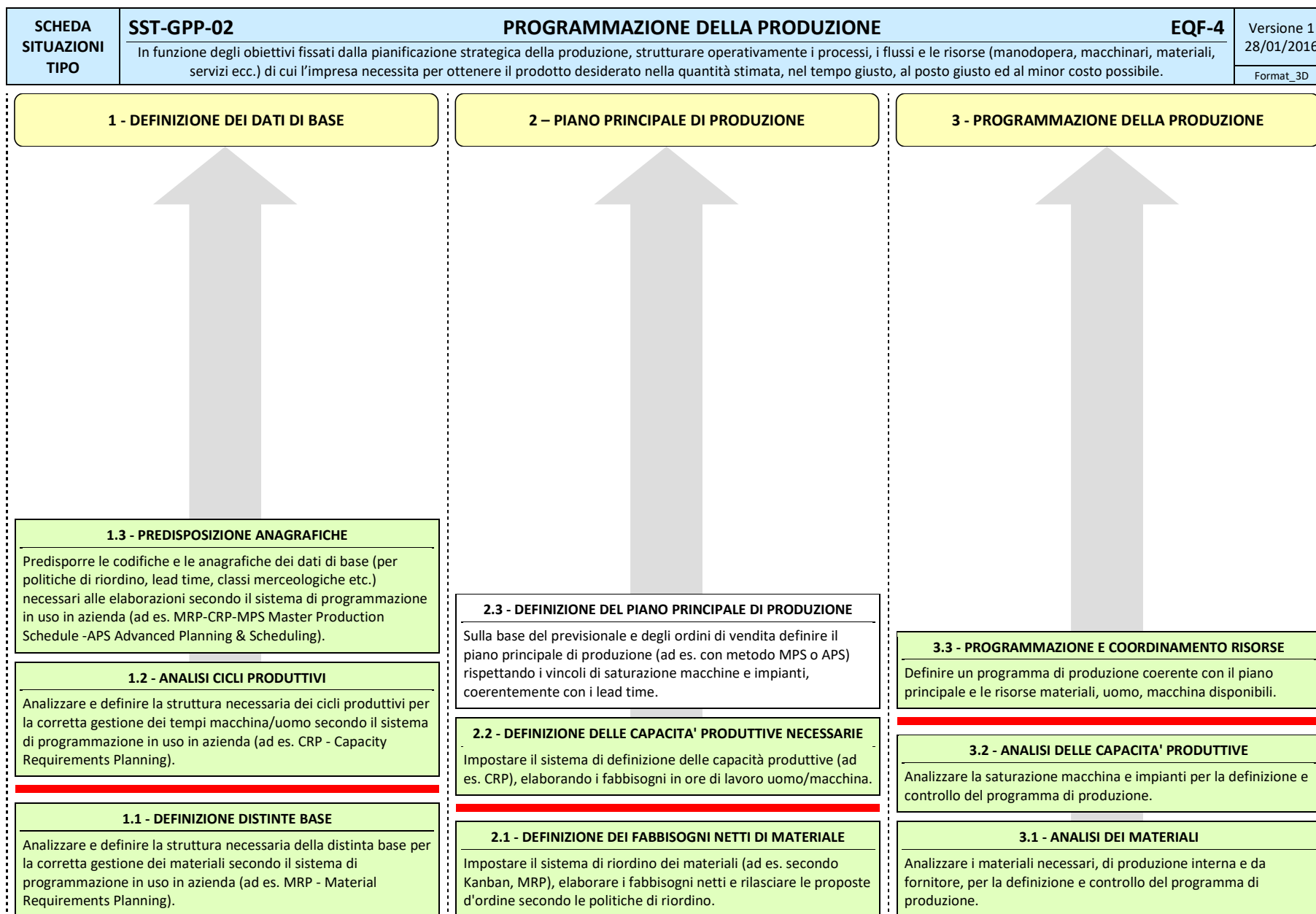
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

TECNICO DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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.





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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nella gestione della sicurezza, organigramma e responsabilità • Collaborare alla predisposizione, gestione e controllo del piano di emergenza aziendale

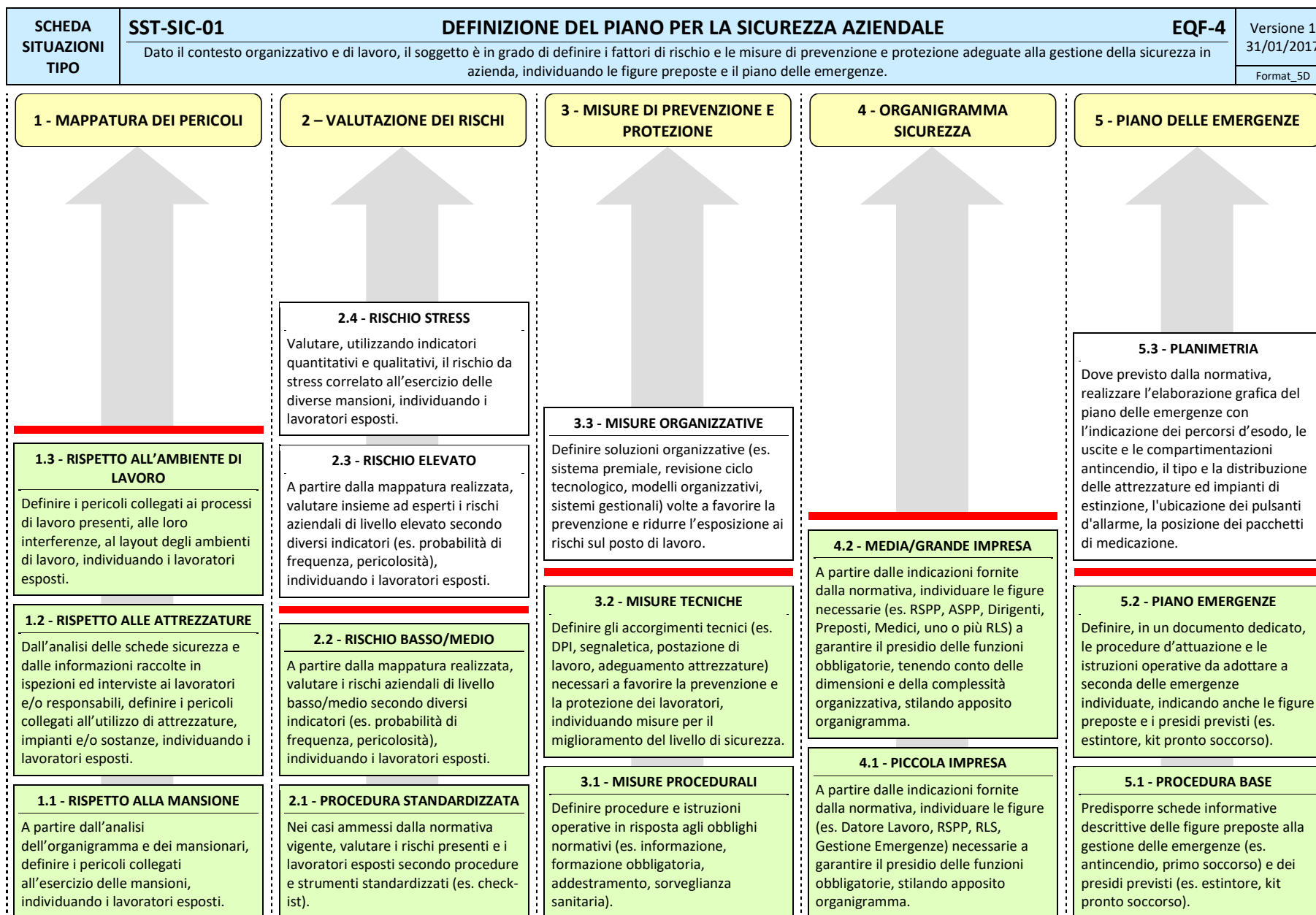
GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	
Codice: QPR-SIC-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
A partire dal Piano per la sicurezza aziendale, il soggetto è in grado di attuare il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) pianificando gli interventi di formazione e gestendo emergenze e sorveglianza sanitaria.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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-02 GESTIONE DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO			EQF-4 Versione 1 31/01/2017 Format_5D
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.				
1 - MANUALE DI GESTIONE	2 - PIANO FORMAZIONE	3 - GESTIONE EMERGENZE	4 - SORVEGLIANZA SANITARIA	5 - MONITORAGGIO
<p style="text-align: center;">1.3 - MANUALE SGSSL PER LA CERTIFICAZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2.4 - ADDESTRAMENTO</p> <p>Organizzare le attività di addestramento alla mansione attivando il personale di riferimento secondo quanto definito dalla normativa.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - EMERGENZE ESTERNE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.4 - MIGLIORAMENTO</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.4 - MIGLIORAMENTO</p> <p>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.</p>
<p style="text-align: center;">1.2 - MANUALE SGSSL</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - FORMAZIONE FIGURE DI COORDINAMENTO</p> <p>Organizzare le attività di formazione e aggiornamento delle figure previste dalla normativa (es. RSPP, RLS, DL, Dirigenti, Preposti, Emergenze).</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - EMERGENZE INTERNE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - REVISIONE</p> <p>Operare una revisione del DVR e del SGSSL, a seguito di modifiche normative, organizzative o tecnologiche dell'azienda, convocando riunioni con le funzioni preposte.</p>	<p style="text-align: center;">5.3 - REVISIONE</p> <p>Operare una revisione del DVR e del SGSSL, a seguito di modifiche normative, organizzative o tecnologiche dell'azienda, convocando riunioni con le funzioni preposte.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - MANUALE SGSSL MICRO/PICCOLE IMPRESE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - FORMAZIONE LAVORATORI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - AZIONI PREVENTIVE</p> <p>Organizzare prove simulate d'evacuazione secondo tempi e modalità previste dalla normativa e dal Piano Emergenze adottato dall'organizzazione.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - GESTIONE PRESCRIZIONI</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">5.2 - VERIFICA PERIODICA</p> <p>Realizzare azioni di controllo periodico per la verifica della corretta adozione delle procedure previste e dei presidi utilizzati, convocando riunioni con le funzioni preposte.</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - MANUALE SGSSL MICRO/PICCOLE IMPRESE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - INFORMAZIONE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - AZIONI PREVENTIVE</p> <p>Organizzare prove simulate d'evacuazione secondo tempi e modalità previste dalla normativa e dal Piano Emergenze adottato dall'organizzazione.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - PROGRAMMAZIONE VISITE</p> <p>A partire dal DVR e dalle indicazioni fornite dalla normativa, individuare le persone soggette a sorveglianza, tenendo conto del protocollo sanitario adottato.</p>	<p style="text-align: center;">5.1 - SCADENZIARIO</p> <p>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.</p>

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 generale)
- Titolo di Istituto professionale di Stato - settore servizi - indirizzo Servizi commerciali

COMPETENZE PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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 1 del 6/10/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Dopo aver analizzato il sistema aziendale ed i processi dell'organizzazione, il soggetto è in grado di individuare le aree di rischio e le opportunità per pianificare un sistema di gestione per la qualità aziendale attraverso l'individuazione di obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ AL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ		
Codice: QPR-SGQ-02	Livello: EQF-4	Versione 1 del 6/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 6/10/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

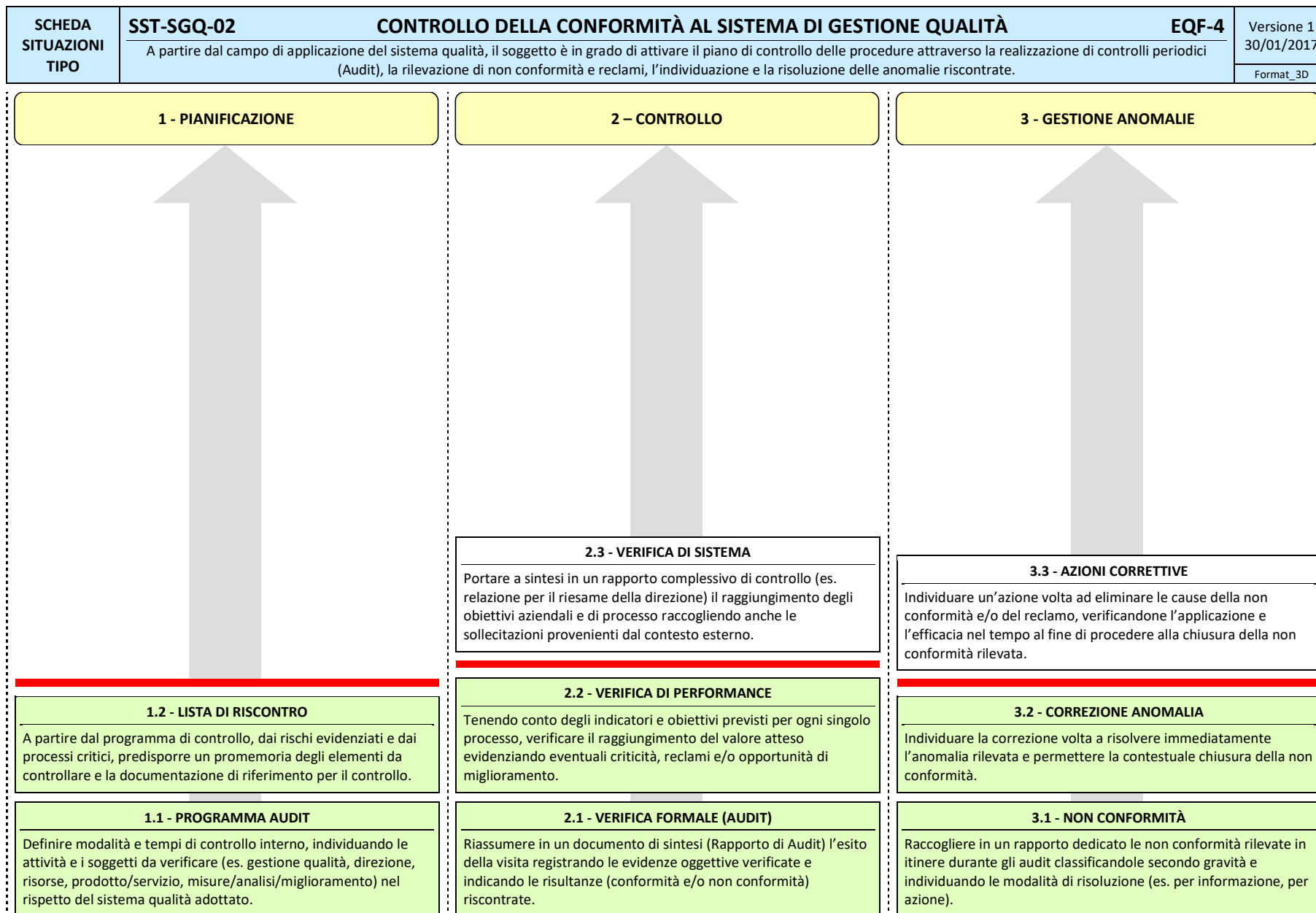
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

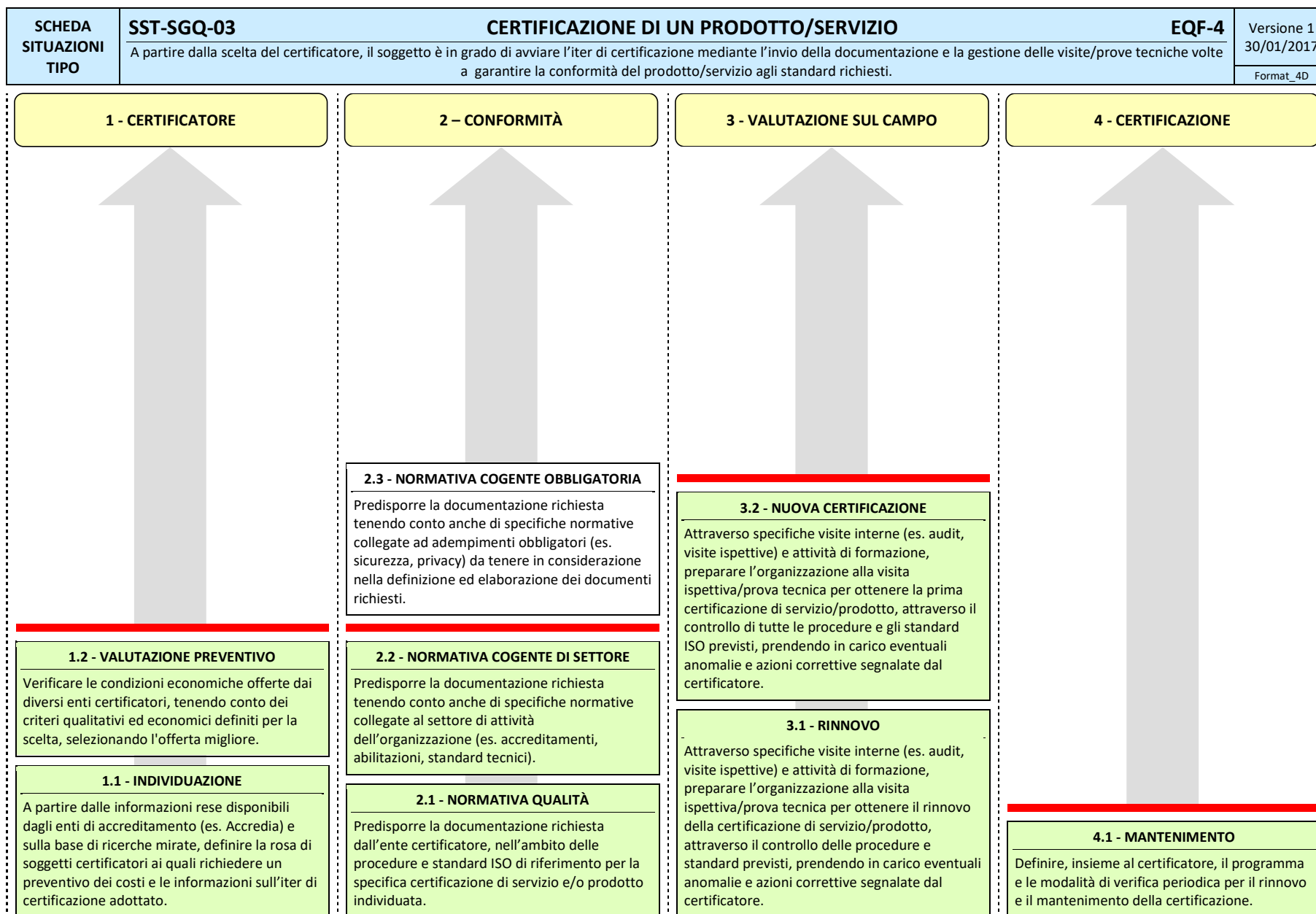
TECNICO DELLA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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	

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	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ			EQF-4
	Dopo aver analizzato il sistema aziendale ed i processi dell'organizzazione, il soggetto è in grado di individuare le aree di rischio e le opportunità per pianificare un sistema di gestione per la qualità aziendale attraverso l'individuazione di obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo.			Versione 1 30/01/2017 Format_5D
1 - MAPPATURA	2 – RISULTATI ATTESI	3 - STRUMENTI	4 - CONTROLLO	5 - AZIONI
				
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.		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.		
1.3 - RISCHI Individuare i rischi da monitorare nel sistema qualità a partire dall'analisi delle possibili aree di criticità e opportunità dell'organizzazione.		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.	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.	5.3 - STANDARDIZZAZIONE Definire le modalità di messa a regime e inserimento nel sistema qualità aziendale degli elementi di miglioramento individuati.
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.	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.	3.2 - ISTRUZIONE OPERATIVA Definire le informazioni documentate necessarie a descrivere le fasi di realizzazione di una specifica attività.	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.	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.
1.1 - RUOLI E MANSIONI Descrivere l'organizzazione aziendale a partire dall'analisi dell'organigramma e attraverso la realizzazione di specifiche interviste sul campo.	2.1 - 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.	3.1 - MODULO Definire le informazioni documentate necessarie a supportare il funzionamento dei processi dell'organizzazione tramite moduli e modelli.	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.	5.1 - RELAZIONE QUALITÀ Definire le modalità di descrizione delle informazioni raccolte per illustrare lo stato di applicazione del sistema qualità allo specifico contesto aziendale.





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 generale)
- 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 turistici, 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 Spettacolo 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A partire dalle richieste del cliente, il soggetto è in grado di organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale disponibili internamente, o esternamente, per la realizzazione di eventi seminari e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.		
Conoscenze	Abilità	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

PREPARAZIONE DI EVENTI CULTURALI	
Codice: QPR-SBC-05	Livello: EQF-5
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

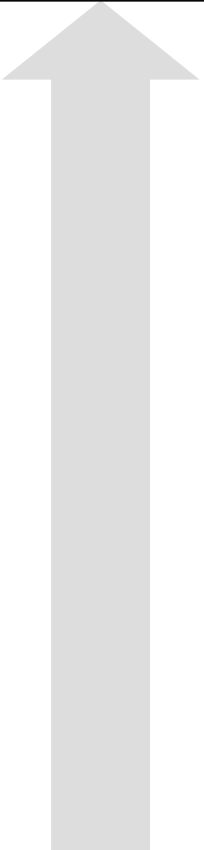
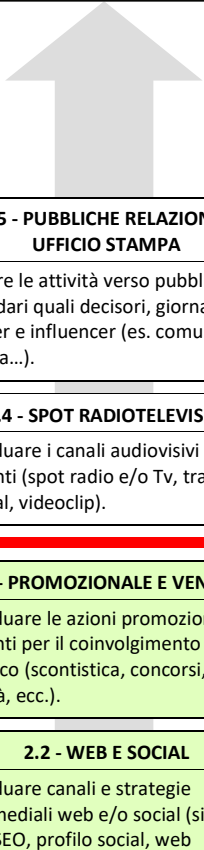


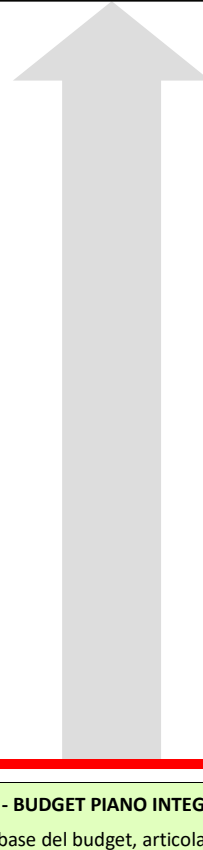
REALIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI	
Codice: QPR-SBC-06	Livello: EQF-6
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base del piano di produzione, realizzare diverse tipologie di eventi culturali (eventi espositivi, eventi culturali e scientifici, eventi di promozione del territorio, festival) di bassa complessità e collaborare alla realizzazione di quelli di media complessità.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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-amministrativa • 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

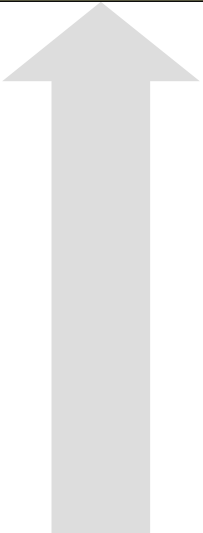
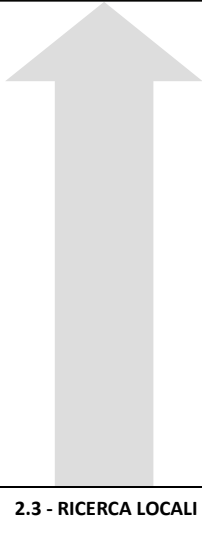


DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

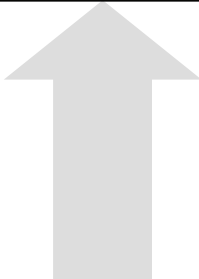




ESPERTO IN ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI

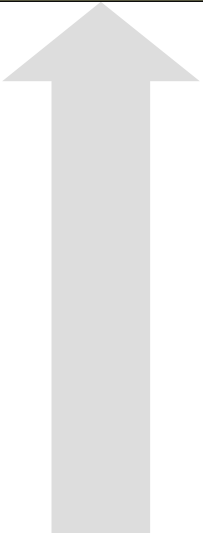
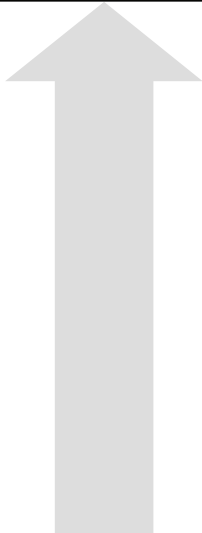


<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
QPR-MCP-14	DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	5	Completo	
QPR-MCP-17	ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	4	Completo	
QPR-SBC-05	PREPARAZIONE DI EVENTI CULTURALI	5	Completo	
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	DEFINIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE				EQF-5 Versione 2 31/01/2017 Format_5D
	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.				
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 monocolore (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 Versione 1 30/01/2017 Format_4D
	A partire dalle richieste del cliente, il soggetto è in grado di organizzare le risorse logistiche, strumentali e di personale disponibili internamente, o esternamente, per la realizzazione di eventi seminariali e congressuali, curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati.		
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
	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.			Versione 1 18/03/2016 Format_5D
1 - ANALISI DEL CONTESTO	2 – SVILUPPO DEL PROGETTO	3 - FINANZIAMENTO	4 - PROMOZIONE DEGLI EVENTI CULTURALI	5 - DEFINIZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO
				
1.3 - ANALISI DI FATTIBILITA' Realizzare un'analisi di fattibilità organizzativa, tecnico-logistica, economico-finanziaria, di marketing per valutare la sostenibilità dell'idea progettuale.		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.	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.	5.3 - MERCHANDISING Definire l'offerta di prodotti di merchandising, contattando i potenziali fornitori, acquisendo i relativi preventivi e valutando la fattibilità tecnico-economica.
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.	2.2 - PIANO DI PRODUZIONE DI EVENTI COMPLESSI Definire un piano di produzione (es. programma/palinsesto, piano tecnico, prove, burocrazies, logistica, comunicazione e marketing, budget) relativo ad eventi complessi (che coinvolgono più beni culturali e/o che si articolano in più eventi).	3.3 - SPONSORIZZAZIONI Promuovere, acquisire e contrattualizzare sponsorizzazioni e cessioni di marchi e diritti d'immagine.	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.).	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.
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.	2.1 - PIANO DI PRODUZIONE DI EVENTI SEMPLICI Definire un piano di produzione (es. programma/palinsesto, piano tecnico, prove, burocrazies, logistica, comunicazione e marketing, budget) relativo ad eventi semplici (che coinvolgono un bene culturale e/o che riguardano un unico evento).	3.2 - DONAZIONI Organizzare e realizzare campagne per donazioni e sovvenzioni tramite canali tradizionali o digitali (es. crowdfunding).	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.	5.1 - 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 Versione 1 17/03/2016 Format_4D
	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.			
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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 Techniques 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

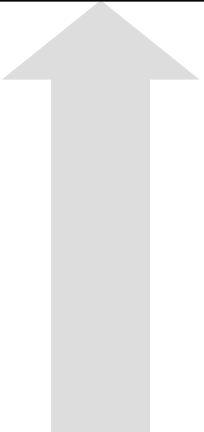
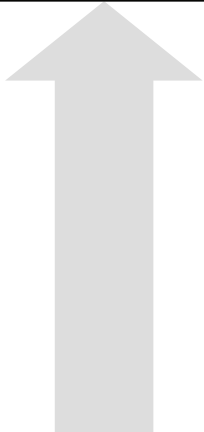

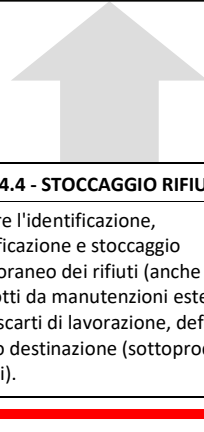
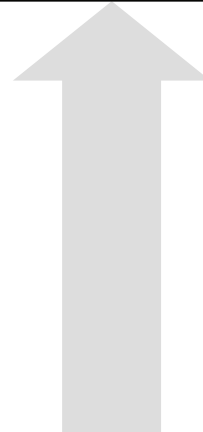
DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

ESPERTO DELLA SICUREZZA AMBIENTALE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 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.	EQF-5 Versione 1 31/01/2017 Format_4D	
1 - ANALISI DI COMPLIANCE AMBIENTALE	2 – ANALISI AMBIENTALE INIZIALE	3 - VALUTAZIONE DEI RISCHI AMBIENTALI	4 - PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO AMBIENTALE
			
<p style="text-align: center;">1.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - IN ORGANIZZAZIONI A RILEVANTE IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>Anche avvalendosi di contributi specialistici esterni, predisporre un programma di miglioramento della gestione ambientale, utilizzando i repertori di Best Available Techniques (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 soggette ad autorizzazione integrata ambientale (AIA).</p>
<p style="text-align: center;">1.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - IN ORGANIZZAZIONI A LIMITATO IMPATTO AMBIENTALE</p> <p>Predisporre un programma di miglioramento della gestione ambientale, utilizzando i repertori di Best Available Techniques (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).</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SIC-05 GESTIONE DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI				EQF-5 Versione 1 31/01/2017 Format_5D
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.					
1 - ACQUA	2 – ARIA	3 - RUMORE	4 - RIFIUTI	5 - AUTORIZZAZIONI	
					
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.	2.3 - AUTORIZZAZIONE ORDINARIA Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione ordinaria di attività con emissioni in atmosfera.	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).	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).		
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.	2.2 - AUTORIZZAZIONE EMISSIONI RIDOTTE Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione di attività con emissioni ridotte in atmosfera.	3.2 - STUDIO DI IMPATTO ACUSTICO Predisporre, anche ricorrendo a contributi esterni, lo studio di impatto acustico.	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.	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.	
1.1 - PRELIEVO IDRICO Predisporre la documentazione per la richiesta di autorizzazione al prelievo idrico.	2.1 - COMUNICAZIONE EMISSIONI SCARSAMENTE RILEVANTI Predisporre la documentazione per la comunicazione di attività con emissioni in atmosfera scarsamente rilevanti.	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.	4.2 - REGISTRI E MODELLI Compilare periodicamente il Registro di carico e scarico dei rifiuti, predisponendo la documentazione per il Modello Unico di Dichiarazione (MUD).	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.	
			4.1 - ISCRIZIONE AL SISTRI Gestire l'iscrizione iniziale e l'aggiornamento periodico al SISTRI, 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 generale)

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

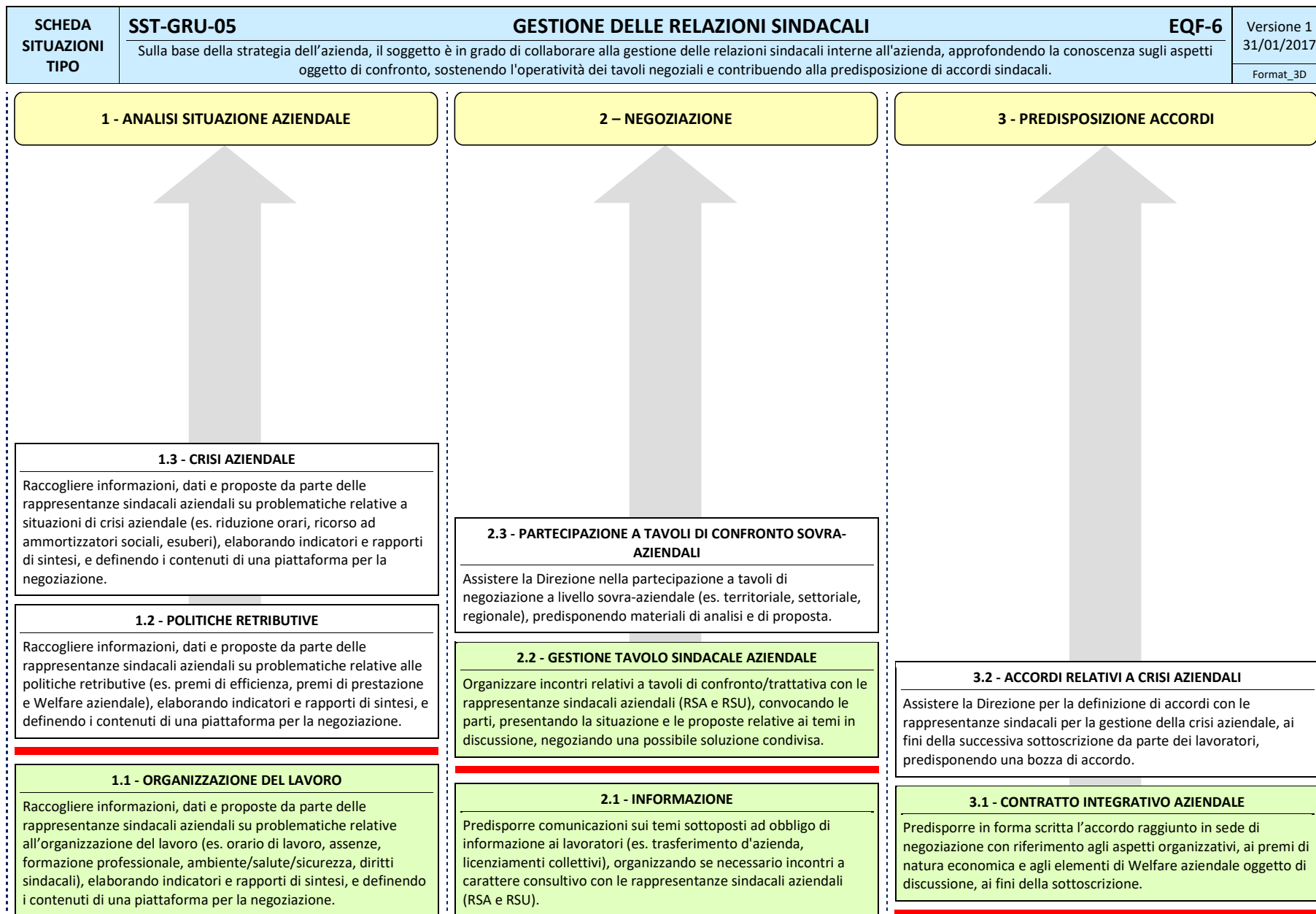
ESPERTO DELLA GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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 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.	EQF-5 Versione 1 31/01/2017 Format_3D
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 1 - ANALISI DELLA POSIZIONE </div> <div style="text-align: center; font-size: 48px; color: gray; margin: 0 auto 20px auto;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 2 – RICERCA </div> <div style="text-align: center; font-size: 48px; color: gray; margin: 0 auto 20px auto;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 2.4 - E-RECRUITMENT Utilizzare strumenti di e-recruitment (es. web advertising, on line database, piattaforme social professionali) per l'individuazione di potenziali candidati. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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). </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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). </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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). </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 3 - SELEZIONE </div> <div style="text-align: center; font-size: 48px; color: gray; margin: 0 auto 20px auto;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 3.4 - IDENTIFICAZIONE CANDIDATURA IDEALE Selezionare tra le candidature esaminate quella ideale, concordando le modalità di inquadramento contrattuale e retributivo. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 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. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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. </div>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-04 GESTIONE DELLE POLITICHE DI SVILUPPO DEL PERSONALE		EQF-6 Versione 1 31/01/2017 Format_4D
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.			
1 - ANALISI DEI FABBISOGNI	2 - ATTIVITA' FORMATIVE	3 - VALUTAZIONE DEL PERSONALE	4 - POLITICHE RETRIBUTIVE
1.3 - ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI - LIVELLO ORGANIZZATIVO	2.3 - CORSI A FINANZIAMENTO PUBBLICO INTERNI ALL'AZIENDA	3.4 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE CARRIERE	4.3 - BENEFIT
Identificare le esigenze di sviluppo delle competenze che derivano dalle scelte strategiche dell'impresa (es. innovazione di processo, di prodotto), traducendole in strategie formative.	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).	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.	Erogare benefit aziendali sotto forma di beni e/o servizi che rispondano ai bisogni dei lavoratori.
1.2 - ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI - LIVELLO PROFESSIONALE	2.2 - CORSI AUTOFINANZIATI INTERNI ALL'AZIENDA	3.3 - VALUTAZIONE DEL POTENZIALE	4.2 - RETRIBUZIONE VARIABILE
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.	Gestire attività di formazione autofinanziate all'interno dell'azienda, definendo i contenuti e coinvolgendo formatori interni/esterni.	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.	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).
1.1 - ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI - LIVELLO INDIVIDUALE	2.1 - CORSI DI FORMAZIONE ESTERNI	3.2 - VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	4.1 - RETRIBUZIONE FISSA
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.	Iscrivere il dipendente a corsi di formazione commerciali esterni all'azienda, sulla base dei bisogni formativi individuali e aziendali.	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.	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.



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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare le richieste del cliente e le condizioni previste dalla commessa anche attraverso sopralluogo 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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/vetrare 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>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.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

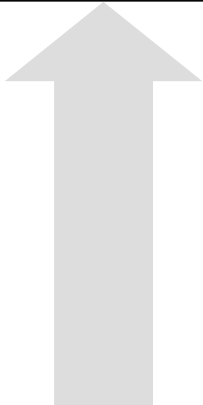

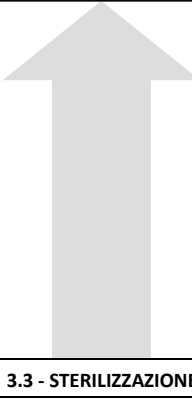
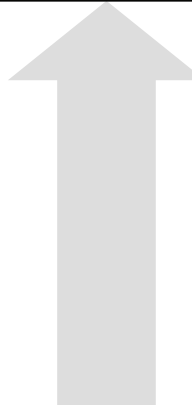

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

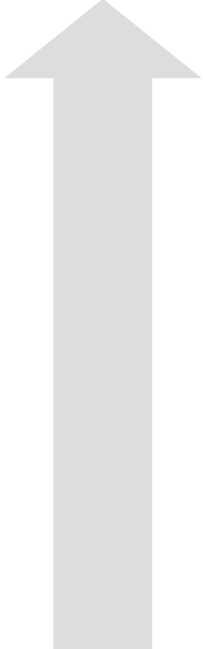
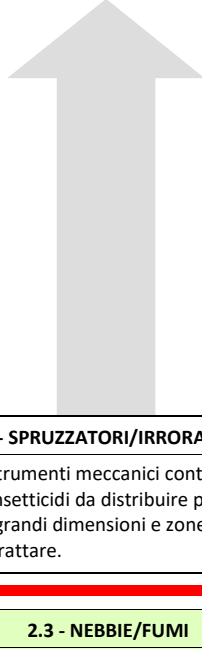
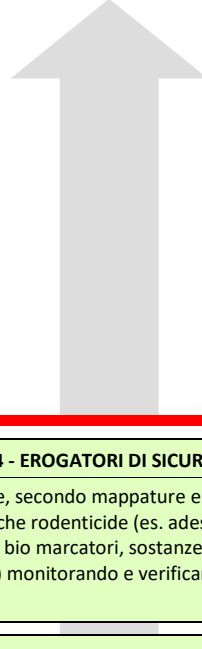

ADDETTO AI SERVIZI DI PULIZIA E DISINFESTAZIONE

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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	GESTIONE DI SERVIZI DI PULIZIA 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.			EQF-4 Versione 1 30/01/2017 Format_4D
1 - PIANO INTERVENTO	2 – CANTIERE DI LAVORO	3 - MONITORAGGIO	4 - QUALITÀ	
<p style="text-align: center;">1.3 - INDUSTRIALE</p> <p>Definire il piano di intervento a partire dalla valutazione dei rischi di contaminazione/sicurezza, fornita dal committente e/o acquisita mediante sopralluogo, tenendo conto delle difficoltà operative dovute ad interferenze con i processi di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;">2.3 - MULTICANTIERE</p> <p>Organizzare il lavoro di più squadre operanti contemporaneamente su più cantieri di lavoro con piani di intervento diversificati.</p>	<p style="text-align: center;">3.3 - REDDITIVITÀ</p> <p>Analizzare gli indicatori di efficienza ed efficacia produttiva (es. costi personale, costi diretti, costi indiretti) per verificare la redditività del cantiere e delle azioni migliorative e/o correttive.</p>	<p style="text-align: center;">4.2 - IMPLEMENTAZIONE QUALITÀ</p> <p>Definire le azioni correttive volte a migliorare la qualità dei servizi erogati nella logica del miglioramento continuo.</p>	
<p style="text-align: center;">1.2 - SANITARIO</p> <p>Definire il piano di intervento tenendo conto del rischio di contaminazione/sicurezza (es. basso, medio, alto) dei diversi ambienti e dei protocolli previsti (es. pulizia, sanificazione, disinfestazione).</p>	<p style="text-align: center;">2.2 - SQUADRA DI LAVORO</p> <p>Organizzare il lavoro e la turnazione di più addetti operanti su di un medesimo cantiere di lavoro, garantendo l'approvvigionamento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;">3.2 - ECONOMICO</p> <p>Confrontare i costi preventivati con quelli effettivamente sostenuti analizzando le cause del possibile scostamento e definendo delle soluzioni migliorative.</p>		
<p style="text-align: center;">1.1 - CIVILE</p> <p>A partire dai rischi di contaminazione/sicurezza individuati dal committente, definire le modalità di realizzazione di interventi a basso rischio in contesti pubblici (es. scuola, uffici) e/o privati (es. condomini, negozi).</p>	<p style="text-align: center;">2.1 - SINGOLO OPERATORE</p> <p>Organizzare il lavoro di un cantiere formato da un singolo addetto (es. pulizie condominiali), garantendo il rifornimento di prodotti e le attrezzature richieste dal piano di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;">3.1 - ESECUTIVO</p> <p>Compilare il rapporto di commessa raccogliendo le indicazioni circa i tempi e le modalità di realizzazione delle attività svolte dall'operatore e/o dalla squadra di lavoro.</p>	<p style="text-align: center;">4.1 - SCHEDE CONTROLLO</p> <p>Individuare anomalie e non conformità attraverso l'analisi delle schede di controllo (es. check list, schede qualità) compilate nel/i cantiere/i di lavoro attivi.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-PUL-02 REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE			EQF-3 Versione 1 30/01/2017 Format_5D_2x
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.				
1 - CANTIERE	2 - PULIZIA	3 - SANIFICAZIONE	4 - RIFIUTI	5 - RIORDINO AMBIENTI
				
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).	2.5 - SPAZI INDUSTRIALI Realizzare interventi di pulizia in ambiti produttivi a rischio sicurezza medio ed elevato.	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.		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.
1.2 - CON ATTREZZATURE Predisporre in sicurezza attrezzature manuali (es. spazzole, scope, filmob, carrello) secondo quanto indicato nel piano di lavoro.	2.4 - TRATTAMENTI SPECIALI Realizzare interventi di pulizia straordinari (es. lucidatura, deceratura) utilizzando prodotti e attrezzature specifiche.	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.	4.2 - RIFIUTI SPECIALI Trattare in sicurezza rifiuti speciali, secondo la classificazione europea e le procedure previste, tenuto conto del livello di pericolosità.	5.2 - REGISTRAZIONI LAVORO Usare strumenti di documentazione/verifica delle attività realizzate attraverso la compilazione di specifiche schede e/o check list di controllo.
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.	2.3 - 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).	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.	4.1 - RIFIUTI SOLIDI URBANI Trattare in sicurezza rifiuti solidi urbani secondo le regole previste dalla raccolta differenziata adottata nello specifico contesto territoriale.	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.

<p>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</p>	<p>SST-PUL-03 REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE</p> <p>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.</p>		<p>EQF-3 Versione 1 30/01/2017 Format_4D</p>
<p>1 - PIANO INTERVENTO</p>	<p>2 – INSETTI STRISCIANTI E VOLANTI</p>	<p>3 - TOPI E RATTI</p>	<p>4 - AMBIENTE</p>
			
<p>1.2 - PROTOCOLLI</p> <p>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.</p>	<p>2.4 - SPRUZZATORI/IRRORATRICI</p> <p>Utilizzare strumenti meccanici contenenti formulati insetticidi da distribuire presso aree esterne di grandi dimensioni e zone interne difficili da trattare.</p>	<p>3.4 - EROGATORI DI SICUREZZA</p> <p>Posizionare, secondo mappature e recinti definiti, esche rodenticide (es. adescanti alimentari, bio marcatori, sostanze anti-coagulanti) monitorando e verificando i risultati.</p>	<p>4.3 - INDUSTRIALE</p> <p>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.</p>
<p>1.1 - SOPRALLUOGO</p> <p>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.</p>	<p>2.3 - NEBBIE/FUMI</p> <p>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.</p>	<p>3.3 - TRAPPOLA A CATTURA MULTIPLA</p> <p>Posizionare e caricare correttamente macchine con esche ecologiche rimuovendo periodicamente le carcasse dei roditori.</p>	<p>4.2 - PUBBLICO</p> <p>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.</p>
	<p>2.2 - TRAPPOLE COLLANTI/LUCE UV</p> <p>Posizionare strisce e/o piastre collanti in ambienti interni a rischio e/o sensibili (es. cucine), monitorando e verificando i risultati.</p>	<p>3.2 - TRAPPOLE MECCANICHE</p> <p>Posizionare, negli spazi indicati dal piano di intervento, trappole multiple a cattura meccanica monitorando e verificando i risultati.</p>	<p>4.1 - PRIVATO</p> <p>Ripristinare la salubrità ambientale in locali e ambienti ad uso privato (es. abitazioni, giardini, uffici, locali privati) utilizzando tecniche di disinfezione ambientale.</p>
	<p>2.1 - PISTOLE EROGATRICI</p> <p>Utilizzare gel e spray ad azione insetticida per trattare aree interne sensibili monitorando e verificando i risultati.</p>	<p>3.1 - TRAPPOLE COLLANTI</p> <p>Posizionare, negli spazi indicati dal piano di intervento, trappole multiple con cartoncini incollanti monitorando e verificando i risultati.</p>	

PROFILO PROFESSIONALE

PROF-AC-14 TECNICO DEI SERVIZI D'IMPRESA

REFERENZIAZIONI

Professioni NUP/ISTAT correlate:

3.3.1.2.1	Contabili
4.1.1.4.0	Addetti alla gestione del personale
4.3.2.3.0	Addetti alle operazioni finanziarie per conto dell'impresa o dell'organizzazione
4.3.2.5.0	Addetti agli uffici interni di cassa

Attività economiche di riferimento (ATECO 2007/ISTAT):

82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
----------	---

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

Il TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e 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. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale.

REQUISITI FORMALI DI ACCESSO

Qualificazioni professionali di livello EQF 3. Sono considerate qualifiche preferenziali:

- Addetto alla segreteria
- Addetto alla contabilità
- Addetto alle relazioni commerciali

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Sviluppato in modo:</i>
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
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Esteso
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Completo
QPR-SIC-01	DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE	4	Parziale
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	4	Parziale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE CARATTERIZZANTI IL PROFILO PROFESSIONALE REGIONALE

GESTIONE DEI MODELLI AVANZATI DI CONTABILITÀ	
Codice: QPR-AMM-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto collabora all'organizzazione dei centri di costo ed esegue le operazioni di predisposizione dei budget e, di inserimento in contabilità dei centri di costo e di estrazione periodica dei dati per la rilevazione degli scostamenti e la predisposizione di reportistica per la Direzione.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI		
Codice: QPR-AMM-03	Livello: EQF-4	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto effettua 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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

GESTIONE DEL BILANCIO ANNUALE		
Codice: QPR-AMM-04	Livello: EQF-4	Versione 1 del 10/06/2017
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
Sulla base della documentazione amministrativa e contabile, il soggetto è in grado di effettuare le operazioni di controllo di quadratura, predisporre il bilancio ante-imposte e il calcolo dei relativi tributi (IRES, IRAP, ...), collaborare alla redazione del bilancio annuale riclassificato e alla predisposizione del bilancio sociale.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Principi contabili di valutazione e redazione del bilancio • Tecniche di controllo e quadratura dei mastri contabili • Caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica • Tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire i controlli di quadratura (mastri 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 	

GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	
Codice: QPR-SGR-02	Livello: EQF-3
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di protocollo • Tecniche di archiviazione e classificazione 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 • Cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici • Caratteristiche e funzioni dei database per l'archiviazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione • Protocollare e smistare la corrispondenza in entrata ed in uscita • Organizzare un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico • Archiviare e-mail e loro file allegati • Utilizzare le principali funzioni dei database per l'archiviazione • Applicare le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati

GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	
Codice: QPR-GRU-02	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE	
Codice: QPR-SIC-01	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>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.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nella gestione della sicurezza, organigramma e responsabilità • Collaborare alla predisposizione, gestione e controllo del piano di emergenza aziendale

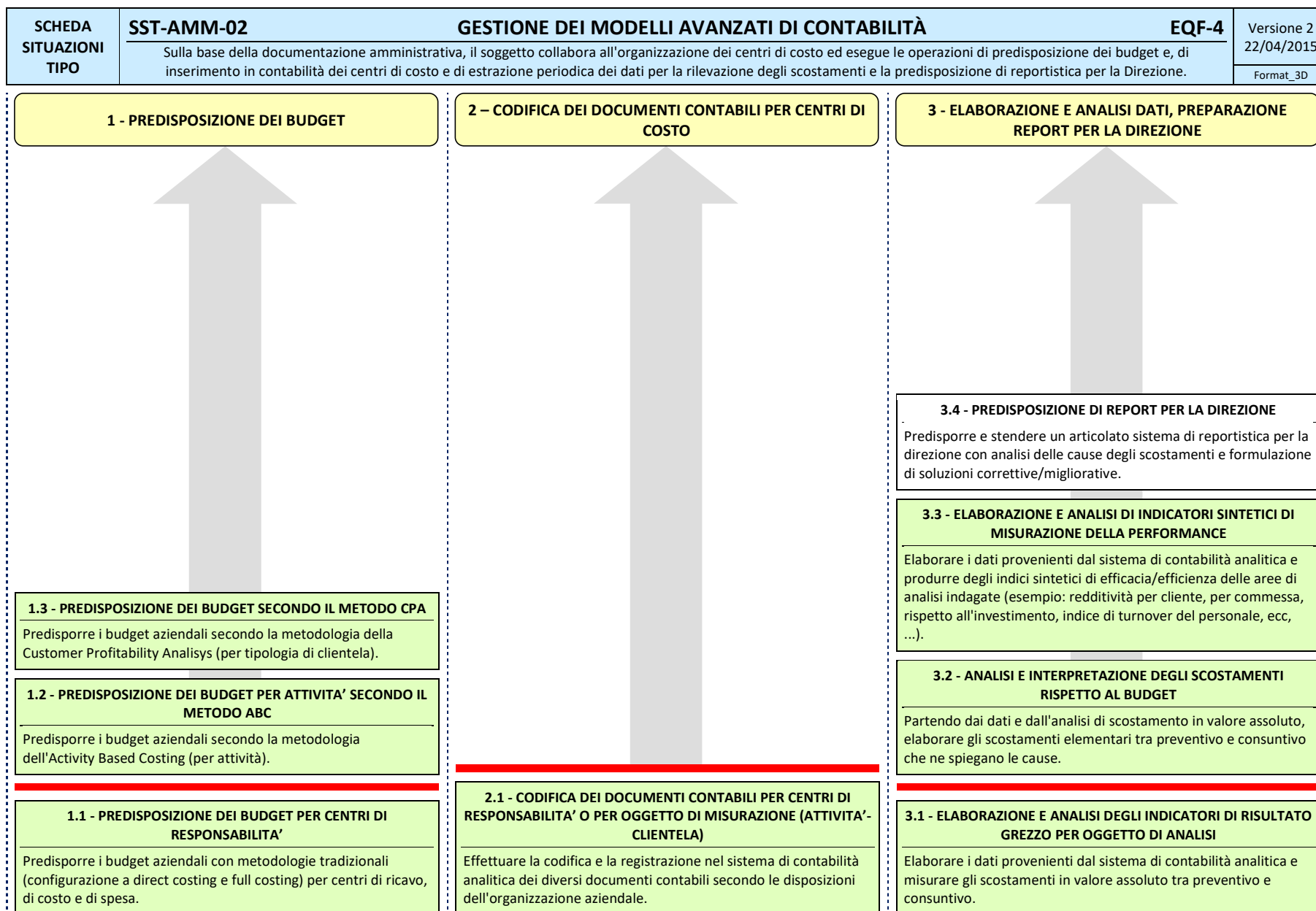
DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	
Codice: QPR-SGQ-01	Livello: EQF-4
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Dopo aver analizzato il sistema aziendale ed i processi dell'organizzazione, il soggetto è in grado di individuare le aree di rischio e le opportunità per pianificare un sistema di gestione per la qualità aziendale attraverso l'individuazione di obiettivi, indicatori, strumenti e modalità di controllo in un'ottica di miglioramento continuo.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

DESCRIZIONE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI IL PROFILO REGIONALE

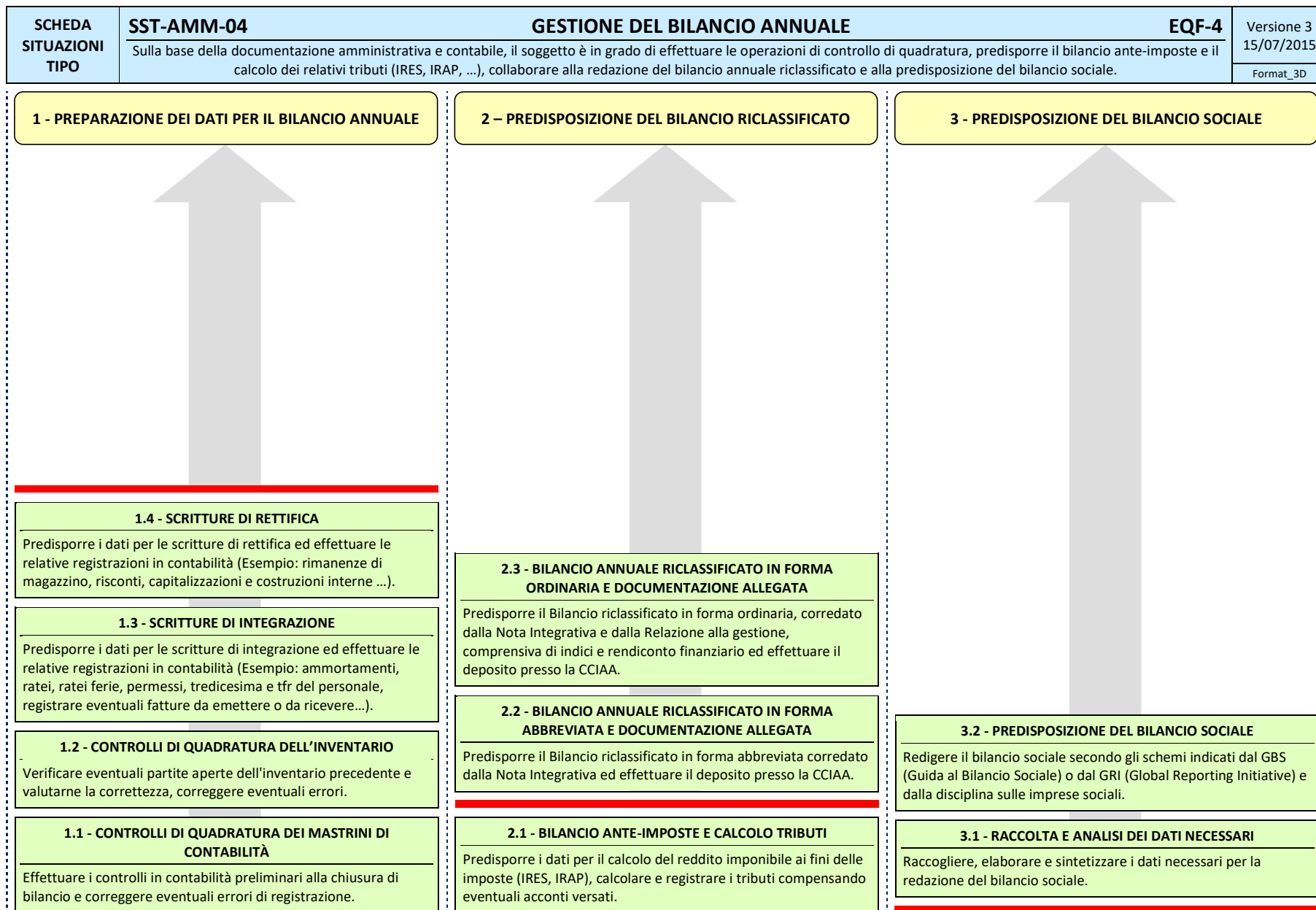
TECNICO DEI SERVIZI D'IMPRESA




<i>Codice</i>	<i>Titolo del QPR</i>	<i>EQF</i>	<i>Nel profilo il QPR è sviluppato in modo:</i>	<i>Note sulla SST correlata</i>
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	
QPR-SGR-02	GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA	3	Esteso	
QPR-GRU-02	GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE	4	Completo	
QPR-SIC-01	DEFINIZIONE DEL PIANO PER LA SICUREZZA AZIENDALE	4	Parziale	
QPR-SGQ-01	DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ	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.

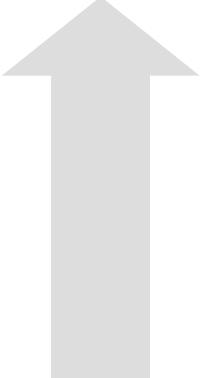

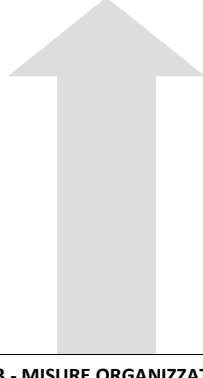

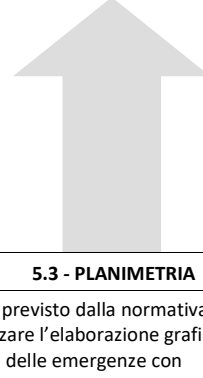


SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-AMM-03 GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL SISTEMA FINANZIARIO E DEI RELATIVI STRUMENTI OPERATIVI EQF-4 Sulla base della documentazione amministrativa, il soggetto effettua le operazioni di controllo del rapporto di conto corrente con le banche, di gestione operativa degli incassi e pagamenti, di monitoraggio e gestione dello stato dei finanziamenti a breve-medio-lungo-termine.	Versione 3 27/04/2016 Format_3D
<div data-bbox="226 272 797 344" style="text-align: center;">1 - GESTIONE DI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE</div> <div data-bbox="412 344 607 906" style="text-align: center;"> </div> <div data-bbox="226 906 797 1011"> <p>1.3 - GESTIONE DI CONTI CORRENTI IN VALUTA ESTERA Valutare l'andamento delle diverse valute, predisporre operazioni di copertura dal rischio di cambio.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div data-bbox="226 1050 797 1230"> <p>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, elaborando periodicamente un report di monitoraggio/previsionale.</p> </div> <div data-bbox="226 1254 797 1396"> <p>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, ...</p> </div>	<div data-bbox="819 272 1391 344" style="text-align: center;">2 – GESTIONE DEI CANALI E DEGLI STRUMENTI DI FINANZIAMENTO</div> <div data-bbox="1010 344 1205 1102" style="text-align: center;"> </div> <div data-bbox="819 1126 1391 1254"> <p>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.</p> </div> <div data-bbox="819 1270 1391 1396"> <p>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.</p> </div>	<div data-bbox="1413 272 1984 344" style="text-align: center;">3 - GESTIONE INCASSI E PAGAMENTI</div> <div data-bbox="1603 344 1798 999" style="text-align: center;"> </div> <div data-bbox="1413 999 1984 1158"> <p>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.</p> </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div data-bbox="1413 1190 1984 1396"> <p>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 delle operazioni.</p> </div>



SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SGR-02 GESTIONE DEL PROTOCOLLO E DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA Sulla base delle procedure aziendali previste, gestire il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza cartacea e/o elettronica, utilizzando le tecniche più appropriate e rispettando le norme sulla tutela della privacy.	EQF-3 Versione 2 12/02/2018 Format_3D
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 1 - PROTOCOLLO E SMISTAMENTO </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1.3 - CONTROLLO DEI PROTOCOLLI IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra numeri attribuiti alla corrispondenza in uscita nei registri di protocollo e quella indicata sulla corrispondenza stessa, intervenendo in maniera appropriata in caso di necessità di correzione. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1.2 - CORRISPONDENZA IN ENTRATA Sulla base delle procedure aziendali, registrare e attribuire numeri di protocollo alla corrispondenza in entrata, smistandola poi agli uffici e/o figure aziendali a cui è rivolta. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 1.1 - CORRISPONDENZA IN USCITA Sulla base delle procedure aziendali, attribuire i numeri di protocollo alla corrispondenza in uscita e registrarne i dati essenziali sul registro apposito. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 2 – ARCHIVIAZIONE CARTACEA </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2.3 - CONTROLLO DOCUMENTAZIONE ARCHIVIATA Sulla base delle procedure aziendali, controllare la corrispondenza tra documenti archiviati e numeri di protocollo assegnati al fine di riordinare correttamente la documentazione fuori posto ed eliminare quella obsoleta. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2.2 - RICERCA DOCUMENTAZIONE IN ARCHIVIO Sulla base della richiesta pervenuta, rintracciare il numero di protocollo assegnato alla documentazione richiesta, individuandone la posizione all'interno degli spazi di archiviazione nel rispetto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 2.1 - ORDINAMENTO E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE Sulla base delle procedure aziendali e dei numeri di protocollo assegnati, classificare e archiviare la documentazione negli spazi appositi, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc; margin-bottom: 10px;"> 3 - ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <hr style="border: 2px solid red;"/> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 3.3 - ORGANIZZAZIONE UNITÀ DI ARCHIVIAZIONE Sulla base dei criteri di sicurezza della rete, organizzare e archiviare in unità disco la base dati, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 3.2 - RICERCA ED EXPORT DATI Sulla base delle funzionalità del sistema di archiviazione elettronica, individuare i criteri più appropriati per il recupero di specifici dati e/o documenti all'interno del database e dell'archivio elettronico. </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> 3.1 - INSERIMENTO DATI Sulla base delle procedure aziendali, individuare e inserire nelle tabelle del database i dati necessari per l'archiviazione elettronica, tenendo conto delle procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati. </div>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-GRU-02 GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI PER IL PERSONALE		EQF-4
	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.		Versione 4 27/04/2016 Format_3D
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;">1 - MENSILE</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;">2 - INFRANNUALE</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;">3 - ANNUALE</div> </div>			
<p style="text-align: center;">1.4 - CONTRIBUTI E RITENUTE</p> <p>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.</p>			
<p style="text-align: center;">1.3 - PROSPETTO CONTABILITÀ</p> <p>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.</p>			
<p style="text-align: center;">1.2 - CEDOLINO PAGA</p> <p>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.</p>			
<p style="text-align: center;">1.1 - PRESENZE MENSILI</p> <p>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).</p>			
<p style="text-align: center;">2.2 - PROSPETTI CONTABILI TRIMESTRALI</p> <p>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.</p>			
<p style="text-align: center;">2.1 - MENSILITÀ AGGIUNTIVE</p> <p>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.</p>			
<p style="text-align: center;">3.3 - DICHIARAZIONI FISCALI</p> <p>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).</p>			
<p style="text-align: center;">3.2 - AUTOLIQUIDAZIONE INAIL</p> <p>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.</p>			
<p style="text-align: center;">3.1 - MODELLI DICHIARATIVI</p> <p>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).</p>			

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				
1 - MAPPATURA DEI PERICOLI	2 – VALUTAZIONE DEI RISCHI	3 - MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	4 - ORGANIGRAMMA SICUREZZA	5 - PIANO DELLE EMERGENZE
				
1.3 - RISPETTO ALL'AMBIENTE DI LAVORO Definire i pericoli collegati ai processi di lavoro presenti, alle loro interferenze, al layout degli ambienti di lavoro, individuando i lavoratori esposti.	2.4 - RISCHIO STRESS Valutare, utilizzando indicatori quantitativi e qualitativi, il rischio da stress correlato all'esercizio delle diverse mansioni, individuando i lavoratori esposti.	3.3 - MISURE ORGANIZZATIVE Definire soluzioni organizzative (es. sistema premiale, revisione ciclo tecnologico, modelli organizzativi, sistemi gestionali) volte a favorire la prevenzione e ridurre l'esposizione ai rischi sul posto di lavoro.	4.2 - MEDIA/GRANDE IMPRESA A partire dalle indicazioni fornite dalla normativa, individuare le figure necessarie (es. RSPP, ASPP, Dirigenti, Preposti, Medici, uno o più RLS) a garantire il presidio delle funzioni obbligatorie, tenendo conto delle dimensioni e della complessità organizzativa, stilando apposito organigramma.	5.3 - PLANIMETRIA Dove previsto dalla normativa, realizzare l'elaborazione grafica del piano delle emergenze con l'indicazione dei percorsi d'esodo, le uscite e le compartimentazioni antincendio, il tipo e la distribuzione delle attrezzature ed impianti di estinzione, l'ubicazione dei pulsanti d'allarme, la posizione dei pacchetti di medicazione.
1.2 - RISPETTO ALLE ATTREZZATURE Dall'analisi delle schede sicurezza e dalle informazioni raccolte in ispezioni ed interviste ai lavoratori e/o responsabili, definire i pericoli collegati all'utilizzo di attrezzature, impianti e/o sostanze, individuando i lavoratori esposti.	2.3 - RISCHIO ELEVATO A partire dalla mappatura realizzata, valutare insieme ad esperti i rischi aziendali di livello elevato secondo diversi indicatori (es. probabilità di frequenza, pericolosità), individuando i lavoratori esposti.	3.2 - MISURE TECNICHE Definire gli accorgimenti tecnici (es. DPI, segnaletica, postazione di lavoro, adeguamento attrezzature) necessari a favorire la prevenzione e la protezione dei lavoratori, individuando misure per il miglioramento del livello di sicurezza.	4.1 - PICCOLA IMPRESA A partire dalle indicazioni fornite dalla normativa, individuare le figure (es. Datore Lavoro, RSPP, RLS, Gestione Emergenze) necessarie a garantire il presidio delle funzioni obbligatorie, stilando apposito organigramma.	5.2 - PIANO EMERGENZE Definire, in un documento dedicato, le procedure d'attuazione e le istruzioni operative da adottare a seconda delle emergenze individuate, indicando anche le figure preposte e i presidi previsti (es. estintore, kit pronto soccorso).
1.1 - RISPETTO ALLA MANSIONE A partire dall'analisi dell'organigramma e dei mansionari, definire i pericoli collegati all'esercizio delle mansioni, individuando i lavoratori esposti.	2.2 - RISCHIO BASSO/MEDIO A partire dalla mappatura realizzata, valutare i rischi aziendali di livello basso/medio secondo diversi indicatori (es. probabilità di frequenza, pericolosità), individuando i lavoratori esposti.	3.1 - MISURE PROCEDURALI Definire procedure e istruzioni operative in risposta agli obblighi normativi (es. informazione, formazione obbligatoria, addestramento, sorveglianza sanitaria).		5.1 - PROCEDURA BASE Predisporre schede informative descrittive delle figure preposte alla gestione delle emergenze (es. antincendio, primo soccorso) e dei presidi previsti (es. estintore, kit pronto soccorso).

