

## PARTE PRIMA

Sezione II

## ATTI DELLA REGIONE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 4 ottobre 2017, n. 1134.

**Repertori regionali “Standard professionali” e “Standard di percorso formativo”: - Approvazione di ulteriori standard ai sensi della D.G.R. n. 834/2016; - Modifiche ai profili professionali del Repertorio regionale all'interno del SEP “Produzioni alimentari”; - Revisione degli standard professionali “Addetto qualificato alla manutenzione del verde” e “Fumettista-illustratore”.**

## LA GIUNTA REGIONALE

Visto il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto: **“Repertori regionali “Standard professionali” e “Standard di percorso formativo”: Approvazione di ulteriori standard ai sensi della D.G.R. n. 834/2016; Modifiche ai profili professionali del Repertorio regionale all'interno del SEP “Produzioni alimentari”; Revisione degli standard professionali “Addetto qualificato alla manutenzione del verde” e “Fumettista-illustratore”.**” e la conseguente proposta dell'assessore Fabio Paparelli;

Visto il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio, e in particolare l'articolo 19 riguardante le condizionalità ex ante e la condizionalità “10.3 Apprendimento permanente”, di cui all'allegato XI;

Visto il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo e che abroga il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;

Considerato che la condizionalità ex ante “10.3 Apprendimento permanente”, di cui all'allegato XI del Regolamento (UE) n. 1303/2013 prevede, tra i criteri di adempimento, “l'esistenza di un quadro politico strategico nazionale e/o regionale per l'apprendimento permanente nei limiti previsti dall'articolo 165 TFUE”;

Vista la legge 28 giugno 2012, n. 92 recante “Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita”, con specifico riferimento all'art. 4, c. da 51a 61;

Visto il decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante: “Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'art. 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92”;

Visto il decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 30 giugno 2015 “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'art. 8 del D.Lgs. 16 gennaio 2013, n. 13”;

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

Considerato che il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano hanno elaborato un piano di lavoro per definire una piattaforma di elementi comuni per la correlazione e la progressiva standardizzazione delle qualificazioni regionali delle relative competenze, con l'obiettivo di garantirne il riconoscimento e la spendibilità sull'intero territorio nazionale, in coerenza con i principi, le norme generali e gli standard minimi di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13;

Vista la D.G.R. 25 luglio 2016, n. 834 “Quadro regolamentare unitario concernente il Sistema integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del D.M. 30 giugno 2015”;

Visto il documento della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome approvato l'8 giugno 2017, al punto 7, “Standard professionale e formativo di manutentore del verde”, secondo cui la qualificazione ottenuta in esito alla partecipazione al percorso formativo relativo al suddetto standard professionale assolve l'obbligo normativo richiesto alle imprese di manutenzione del verde (per il titolare d'impresa o il suo preposto) di cui all'art. 12, commi 1.b e 2, della legge 28 luglio 2016, n. 154;

Vista la D.G.R. 4 febbraio 2008, n. 93 “Linee guida per la formazione del personale addetto alle imprese alimentari ai sensi dei Regolamenti CE n. 852 e 853/2004. Revisione D.G.R. 246/2001 e D.D. 1915/2003”;

Tenuto conto che lo standard professionale “Fumettista-illustratore” inserito, nel SEP “Stampa ed editoria”, è stato revisionato in funzione della modifica dell'ADA di riferimento da parte di INAPP. Le precedenti ADA.12.123.364 - Progettazione della grafica e ADA.12.123.365 - Realizzazione della grafica vengono sostituite dall'ADA.12.113.364

- Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale;

Considerato che, sulla base dell'analisi del contesto occupazionale ed economico territoriale e dei contenuti del Catalogo unico regionale dell'offerta formativa individuale, ed in coerenza con il costituendo quadro nazionale di riferimento delle qualificazioni regionali, il Servizio Programmazione politiche e servizi per il lavoro (ed in particolare la sezione "Programmazione delle politiche e dei servizi per il lavoro. Attività di studio, monitoraggio ed osservatorio mercato del lavoro"), ha predisposto le ipotesi di standard di profilo professionale e di percorso formativo, di cui agli allegati;

Considerato che tali proposte di aggiornamento dei repertori sono state sottoposte, come disposto dall'articolo 6, comma 2, alinea 2, della D.G.R. 834/2016, alla consultazione concertativa, avvenuta con invio della nota prot. n. 192043 del 14 settembre 2017, con cui veniva richiesto di presentare eventuali modifiche alle ipotesi di standard entro la data del 22 settembre 2017;

Preso atto delle motivate richieste di modifiche e integrazioni alle proposte di standard pervenute da parte del partenariato;

Considerato che parte di tali osservazioni sono state ritenute accoglibili, con conseguente adeguamento degli standard;

Tenuto conto che il Quadro nazionale di riferimento per le qualificazioni regionali, ai sensi della disciplina di riferimento, può essere soggetto a manutenzione e revisione da parte delle competenze istanze nazionali, con la conseguente opportuna previsione di demandare ad atto del dirigente regionale del Servizio competente gli eventuali allineamenti tecnici da essa discendenti;

Preso atto:

- a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;
- b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal dirigente competente;
- c) del parere favorevole del direttore in merito alla coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Vista la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto il regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi espressi nei modi di legge,

DELIBERA

*per le motivazioni contenute nel documento istruttorio che è parte integrante e sostanziale della presente deliberazione*

1. Di approvare l'inserimento, rispettivamente nel Repertorio regionale degli standard professionali e nel Repertorio regionale degli standard di percorso formativo, dei profili e dei percorsi di seguito elencati e riportati negli allegati 1-6, parte integrante e sostanziale del presente atto:

**SEP: Meccanica, produzione e manutenzione di macchine e impiantistica**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo "Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale" (Allegato 1 a/b);
- Standard di profilo professionale e di percorso formativo "Orafo" (Allegato 2 a/b);
- Standard di profilo professionale "Maestro liutaio-archettaio" (Allegato 3);

**SEP: Area comune**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico" (Allegato 4 a/b);

**SEP: Servizi di distribuzione commerciale**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo "Tecnico della gestione del punto vendita" (Allegato 5 a/b);

**SEP: Produzioni alimentari**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo "Addetto qualificato birraio artigianale" (Allegato 6 a/b);

2. di approvare la modifica dei profili professionali di seguito elencati, già iscritti al Repertorio regionale e riportati negli allegati 7-10, parte integrante e sostanziale del presente atto:

**SEP: Produzioni alimentari**

- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato gelatiere (Allegato 7)
- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato panificatore (Allegato 8)
- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato pasticciere (Allegato 9)
- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato alla lavorazione delle carni (macellaio) (Allegato 10);

3. di approvare la revisione dei profili professionali di seguito indicati e già iscritti al Repertorio regionale e riportati negli allegati 11-12, parte integrante e sostanziale del presente atto:

**SEP: Agricoltura, silvicoltura e pesca**

- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato alla manutenzione del verde (Allegato 11);

**SEP: Stampa ed editoria**

- Standard di profilo professionale - Fumettista - illustratore (Allegato 12);

4. di delegare il dirigente regionale del Servizio competente all'adozione di eventuali atti nel caso intervenga la necessità di un ulteriore allineamento dei Repertori al Quadro nazionale delle qualificazioni regionali;

5. di dare atto che il presente atto è soggetto a pubblicazione nel *Bollettino Ufficiale* e sul canale web della Regione Umbria.

La Presidente  
MARINI

(su proposta dell'assessore Paparelli)

---

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

**Oggetto: Repertori regionali “Standard professionali” e “Standard di percorso formativo”: Approvazione di ulteriori standard ai sensi della D.G.R. n. 834/2016; Modifiche ai profili professionali del Repertorio regionale all'interno del SEP “Produzioni alimentari”; Revisione degli standard professionali “Addetto qualificato alla manutenzione del verde” e “Fumettista-illustratore”.**

I Repertori regionali sono oggetto di aggiornamento costante, in ragione dell'evoluzione della normativa nazionale e regionale, dell'andamento del mercato del lavoro e dell'economia locale e dell'offerta e domanda formativa afferente al Catalogo Unico Regionale dell'offerta di apprendimento - Categoria “Offerta formativa ad accesso individualizzato”. Tale processo di revisione assume a riferimento vincolante il Quadro nazionale delle qualificazioni regionali, di cui al decreto del Ministero del Lavoro, di concerto con il MIUR, del 30 giugno 2015 “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'art. 8 del D.Lgs. del 16 gennaio 2013, n. 13”.

Lo standard professionale “Addetto qualificato alla manutenzione del verde” è stato revisionato in funzione dell'adeguamento alla nuova normativa di riferimento. Nello specifico, secondo quanto definito nel documento “Standard professionale e formativo di manutentore del verde” della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome approvato l'8 giugno 2017, al punto 7, la qualificazione ottenuta in esito alla partecipazione al percorso formativo relativo allo standard professionale in oggetto assolve l'obbligo normativo richiesto alle imprese di manutenzione del verde (per il titolare d'impresa o il suo preposto) di cui all'art. 12, commi 1.b e 2, della legge 28 luglio 2016, n. 154. La revisione, in particolare, ha comportato:

- i) l'aggiunta di una ADA (ADA.1.242.805 - Costruzione di aree verdi, parchi e giardini), così come definito nello standard professionale del Documento della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome di cui sopra,
- ii) la modifica del campo “Condizioni di accesso all'esercizio della professione”;
- iii) l'aggiunta di alcune precisazioni o minime modifiche nelle abilità e nelle conoscenze al fine di rendere le competenze più trasparenti e coerenti alle ADA di riferimento.

In ragione delle lievi modifiche apportate (per lo più precisazioni od approfondimenti di testi al fine di renderli maggiormente trasparenti), non è stato necessario modificare anche lo standard formativo.

Lo standard professionale “Fumettista-illustratore”, inserito nel SEP “Stampa ed editoria”, è stato revisionato in funzione della modifica dell'ADA di riferimento da parte di INAPP. Le precedenti ADA.12.123.364 - *Progettazione della grafica* e ADA.12.123.365 - *Realizzazione della grafica* vengono sostituite dall'ADA.12.113.364 - *Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale*.

Vengono modificate, inoltre, alcune informazioni relative al campo “Condizioni di accesso all'esercizio della professione” di tutti i profili professionali già presenti all'interno del Repertorio regionale nel SEP “Produzioni alimentari” (Addetto qualificato panificatore, Addetto qualificato pasticciere, Addetto qualificato gelatiere, Addetto qualificato alla lavorazione delle carni) con l'inserimento dell'indicazione: “L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della D.G.R. 4 febbraio 2008, n. 93”, così come esplicitato di “Addetto qualificato birraio artigianale”, oggetto di concertazione.

Le proposte di standard e le proposte di aggiornamento dei repertori non dettate da recepimento di modifiche derivanti da normativa cogente e/o da azioni rivolte a garantire la piena afferenza delle qualificazioni regionali al Quadro nazionale sono state sottoposte - come disposto dall'articolo 6, comma 2, alinea 2, della D.G.R. 834/2016 - alla consultazione con il partenariato economico e sociale, mediante l'invio, a mezzo posta elettronica, della nota prot. n. 192043 del 14 settembre 2017. Con tale nota veniva richiesto di presentare eventuali modifiche alle ipotesi di stan-

dard entro la data del 22 settembre 2017.

A fronte di quanto sopra richiamato, ed avendo recepito le richieste di modifiche e integrazioni ritenute accoglibili, si propone di approvare nei repertori regionali:

— gli ulteriori standard professionali e formativi, come di seguito elencati al capo A);

— la modifica di alcune informazioni relative al campo “Condizioni di accesso all’esercizio della professione” di tutti i profili professionali già presenti all’interno del Repertorio regionale nel SEP “Produzioni alimentari”, come di seguito elencati al capo B);

— la revisione dello standard professionale “Addetto qualificato alla manutenzione del verde”, inserito nel SEP “Agricoltura, silvicoltura e pesca”, in funzione dell’adeguamento alla nuova normativa di riferimento, e dello standard professionale “Fumettista-illustratore” revisionato in funzione della modifica dell’ADA di riferimento da parte di INAPP ed inserito nell’ADA.12.113.364 - Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale” del SEP “Stampa ed editoria”, indicati al capo C).

**A) REPERTORIO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI E REPERTORIO REGIONALE DEGLI STANDARD DI PERCORSO FORMATIVO: APPROVAZIONE DI ULTERIORI STANDARD**

**SEP: Meccanica, produzione e manutenzione di macchine e impiantistica**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo “Addetto qualificato all’installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale” (Allegato 1 a/b);
- Standard di profilo professionale e di percorso formativo “Orafo” (Allegato 2 a/b);
- Standard di profilo professionale “Maestro liutaio-archettaio” (Allegato 3);

**SEP: Area comune**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo “Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico” (Allegato 4 a/b);

**SEP: Servizi di distribuzione commerciale**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo “Tecnico della gestione del punto vendita” (Allegato 5 a/b);

**SEP: Produzioni alimentari**

- Standard di profilo professionale e di percorso formativo “Addetto qualificato birraio artigianale” (Allegato 6 a/b);

**B) REPERTORIO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI: MODIFICA DEI PROFILI INSERITI NEL SEP “PRODUZIONI ALIMENTARI”**

**SEP: Produzioni alimentari**

- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato gelatiere (Allegato 7);
- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato panificatore (Allegato 8);
- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato pasticciere (Allegato 9);
- Standard di profilo professionale - Addetto qualificato alla lavorazione delle carni (macellaio) (Allegato 10);

**C) REPERTORIO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI: REVISIONE DI UN PROFILO INSERITO NEL SEP “AGRICOLTURA, SIVICOLTURA E PESCA”**

**SEP: Agricoltura, silvicoltura e pesca**

- Standard di profilo professionale “Addetto qualificato alla manutenzione del verde” (Allegato 11);

**SEP: Stampa ed editoria**

- Standard di profilo professionale - Fumettista - illustratore (Allegato 12).

Tutto ciò premesso si propone alla Giunta regionale:

*Omissis*

*(Vedasi dispositivo deliberazione)*

### Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato all’installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale”

- CANALE DI OFFERTA FORMATIVA: Disoccupati, inoccupati, occupati.
- DURATA MINIMA DEL CORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE: 334 ore
- ARTICOLAZIONE MINIMA DEL CORSO FORMATIVO: vedi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
● Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	● Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato all’installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di Addetto qualificato all’installazione e manutenzione degli impianti elettrici e dell’automazione industriale”	12	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
● Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche del settore di riferimento in relazione al sistema in cui è prestata l’attività professionale”.	● Acquisire le conoscenze relative al settore di riferimento: principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell’impiantistica elettrica, elettronica e automazione industriale, le figure professionali nell’ambito dell’impiantistica industriale, etc. al fine di poter avere le basi necessarie all’esercizio dell’attività in oggetto.	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
● Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato all’installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale”.	● Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto.	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 3. "Gestione delle relazioni e comunicazione"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 3.1 "Comunicazione e negoziazione"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.</li> </ul>	8	--
UFC 4. "Analisi e misurazioni di grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche"	Acquisire la UC "Analizzare schemi elettrici ed eseguire misurazioni di grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche"	36	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo di inquadramento 4.1 "Grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche</li> </ul>	6	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 4.2 "Metodi e tecniche di analisi e misurazione"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di strumentazione del laboratorio elettrico, elettronico e meccanico, taratura della strumentazione, misurazioni on line e off line, etc., al fine di rilevare, visualizzare e misurare grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche, analizzando i relativi schemi.</li> </ul>	15	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	15	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 5. "Caratteristiche funzionali e tecniche di sistemi di automazione industriale basati su PLC"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 5.1 "Sistemi di automazione industriale basati su PLC"</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Definire le caratteristiche funzionali e tecniche di sistemi di automazione industriale basati su PLC"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze in materia di classificazione degli impianti di automazione, architettura logica di un impianto di automazione, PLC nell'automazione industriale, etc., utili a definire le caratteristiche del controllore logico programmabile e del software di gestione dell'impianto</li> </ul>	24	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p> <p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	6	--
<p>UFC 6. "PLC nei processi di automazione"</p>	<p>Acquisire la UC "Utilizzare i PLC nei processi di automazione"</p>	36	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p> <p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 6.1 "Utilizzo di PLC nei processi di automazione"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze in materia di componenti hardware, dispositivi di interfacciamento, metodologie e tecniche per la programmazione del controllore logico programmabile, etc., al fine di essere in grado definire, sulla base delle specifiche di un progetto di automazione, la logica di programmazione e sviluppare relativo il codice.</li> </ul>	18	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	18	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 7. "Circuiti elettronici e sistemi in logica cablata e programmata"</p>	<p>Acquisire la UC "Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica cablata e programmata"</p>	36	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo di inquadramento 7.1 "Circuiti elettronici e sistemi in logica cablata e programmata"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di componentistica e circuiti in logica cablata e programmata, etc.</li> </ul>	12	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 7.2 "Metodi e tecniche di realizzazione di circuiti elettronici"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di metodi e tecniche di progettazione di circuiti elettronici, al fine di essere in grado di realizzarli correttamente</li> </ul>	12	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	12	--
<p>UFC 8. "Circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica"</p>	<p>Acquisire la UC "Realizzare circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica"</p>	30	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p>
<p>Modulo di inquadramento 8.1 "Circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di componentistica e circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica, etc.</li> </ul>	6	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<p>Modulo 8.2 "Metodi e tecniche di realizzazione di circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di metodi e tecniche di progettazione di circuiti oleodinamici e pneumatici, al fine di essere in grado di realizzarli correttamente</li> </ul>	12	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	12	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 9. "Installazione macchine elettriche negli impianti elettrici industriali"</p>	<p>Acquisire la UC "Installare macchine elettriche in impianti elettrici industriali"</p>	42	<p>AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC</p>
<p>Modulo di inquadramento 9.1 "Macchine elettriche (in c.c. e c.a.) nell'ambito di impianti elettrici industriali e macchine elettriche nell'ambito di macchinari e sistemi di automazione"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di caratteristiche e funzionamento di macchine elettriche (in c.c. e c.a.) nell'ambito di impianti elettrici industriali e di macchine elettriche nell'ambito di macchinari e sistemi di automazione.</li> </ul>	18	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<p>Modulo 9.2 "Metodi e tecniche di installazione di macchine elettriche in impianti elettrici industriali"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di metodi e tecniche di installazione, prove di funzionamento e manutenzione di macchine elettriche statiche e dinamiche in impianti industriali, al fine di essere in grado di installarle correttamente.</li> </ul>	12	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	12	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 10. "Installazione di impianti elettrici industriali"</p>	<p>Acquisire la UC "Realizzare l'installazione di impianti elettrici industriali"</p>	54	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 10.1 "Caratteristiche e tipologie di componenti per impianti elettrici industriali"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche e tipologie di componenti utili all'esercizio di installazione e manutenzione di impianti elettrici.</li> </ul>	12	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 10.2 "Tecniche installazione di un impianto elettrico industriale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche relative a tecniche di montaggio e posa in opera di materiali e componenti elettrici, di giunzione e cablaggio di cavi elettrici, di realizzazione di automatismi mediante dispositivi logici cablati/programmabili, al fine di poter installare impianti elettrici industriali o intervenire su impianti elettrici già esistenti al fine di metterli a norma o ampliarli.</li> </ul>	18	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	24	--
<p>UFC 11. "Manutenzione su impianti elettrici industriali"</p>	<p>Acquisire la UC "Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici industriali"</p>	12	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 11.1 "Euristiche per la diagnosi dei guasti".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a metodi per la ricerca dei guasti e degli interventi da effettuare al fine di saper ripristinare il buon funzionamento di impianti elettrici interessati da anomalie di funzionamento.</li> </ul>	8	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare le conoscenze tecniche dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla.</li> </ul>	4	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 12. "Elementi di organizzazione del lavoro e di gestione delle risorse umane"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 12.1 "Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane"</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Programmare e gestire le risorse – Impiantistica"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane.</li> </ul>	12	<p>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</p> <p>--</p>
<p>UFC 13. "Sicurezza sul luogo di lavoro"</p>	<p>Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"</p>	16	<p>Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UFC, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 13.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</li> </ul>	4	<p>--</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 13.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</li> </ul>	12	<p>Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio alto.</p>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 14. "La valutazione della qualità di un servizio manutentivo"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 14.1 "Aspetti di un sistema qualità di un servizio manutentivo"</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a sistemi qualità ed alle modalità di valutazione di un servizio al fine di valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi (obbligatori di settore e/o volontari).</li> </ul>	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Project work: Definizione di un sistema di valutazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio manutentivo.</li> </ul>	4	--

#### ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

## **Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale**

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale

- **Definizione**

L'Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale opera in ogni settore diverso dal civile, realizzando interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento, trasformazione ed installazione di impianti elettrici, sistemi e componenti di automazione di processo, sulla base di progetti e schemi tecnici di riferimento elaborati dalle opportune figure abilitate.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

*6.2.4.1.1 - Installatori e riparatori di impianti elettrici industriali*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Meccanica, produzione e manutenzione di macchine e impiantistica
- ATECO 2007 43.21.0 - Installazione di impianti elettrici ed elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
- AdA. 7.53.158 - Manutenzione e riparazione di macchine e impianti
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Definizione dei lavori e/o delle riparazioni e delle relative procedure*
  - *Diagnosi anomalie e guasti (parti meccaniche, elettriche, elettroniche e fluidiche)*
  - *Esecuzione modifiche/taratura di: software di gestione, attrezzature, macchine, impianti e strumenti di misura*
  - *Sostituzione di parti malfunzionanti e ripristino della funzionalità*
  - *Redazione di report di manutenzione*
  - *Esecuzione dei controlli di funzionalità di macchine e impianti*
- AdA.7.53.159 - Installazione presso il cliente, messa in servizio e collaudo
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Aggiornamento delle procedure di collaudo*
  - *Installazione della macchina di linea o macchinario presso il cliente*
  - *Messa in servizio della macchina di linea o macchinario*
  - *Esecuzione dei collaudi previsti dalla certificazione di conformità*
  - *Eventuale collaudo con esterni per ottenere le certificazioni di conformità normativa*
  - *Collaudo con e/o presso il cliente (consegna impianto) e verbalizzazione*
- AdA.7.56.165 - Installazione/manutenzione di impianti elettrici e simili (industriali e civili)
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Progettazione dell'impianto elettrico e computo metrico anche con sistemi informatizzati*
  - *Rappresentazioni grafiche dell'impianto elettrico anche attraverso software dedicati*

- *Allestimento del cantiere per l'installazione dell'impianto elettrico*
- *Rimozione impianto elettrico pre-esistente*
- *Tracciatura per installazione dell'impianto elettrico*
- *Posizionamento di canalizzazioni di elementi di distribuzione elettrica*
- *Posizionamento di quadri elettrici*
- *Cablaggio dell'impianto elettrico*
- *Predisposizione soluzioni automatizzate di impianti elettrici*
- *Verifica e collaudo dell'impianto elettrico*
- *Ricerca di eventuali anomalie e ripristino dell'impianto*
- *Rilascio/certificazione dell'impianto elettrico*
- *Manutenzione ordinaria/straordinaria dell'impianto elettrico*
- **Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --**
- **Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --**
- **Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --**
  
- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e della automazione industriale può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati ad uso diverso dal civile (industria, artigianato, commercio, grande distribuzione, etc.), sia in forma dipendente sia autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica delle commesse. Per quanto riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi d'urgenza. Nello svolgimento dell'attività lavorativa egli si coordina con l'azienda committente e con le altre aziende partecipanti alla commessa.
  
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Acquisizione di informazioni utili a pianificare l'installazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisire ed interpretare la documentazione tecnica relativa all'intervento da realizzare.</li> <li>- Ricepire le indicazioni e le richieste del progettista/capo-cantiere/altro professionista indicato in merito ai risultati attesi, ai materiali, agli strumenti, alle attrezzature ed alla scadenza di consegna.</li> </ul>
Installazione, ampliamento e messa a norma impianti elettrici industriali	<p>A partire dai dati di progetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare la tipologia di impianto da realizzare, le sue caratteristiche tecniche, funzionali e di dettaglio.</li> <li>- Eseguire l'installazione dei componenti ed il cablaggio dell'impianto.</li> <li>- Realizzare la messa in sicurezza dell'impianto.</li> <li>- Effettuare le apposite verifiche dell'impianto.</li> <li>- Eseguire collaudi previsti per la certificazione di conformità</li> </ul>
Implementazione di soluzioni di automazione industriale attraverso installazione e programmazione di PLC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare, sulla base delle indicazioni progettuali, circuiti e sistemi di automazione di processo in logica cablata e programmata</li> <li>- Installare e programmare PCL, sulla base delle funzioni di automazione da implementare</li> </ul>
Acquisizione informazioni utili a realizzare interventi manutentivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ricepire le informazioni fornite dal cliente in merito all'anomalia riscontrata.</li> <li>- Leggere ed interpretare la documentazione relativa all'impianto esistente.</li> <li>- Esaminare lo stato e le caratteristiche dell'impianto.</li> <li>- Risalire alle cause dell'anomalia di funzionamento, sulla scorta delle informazioni raccolte e rielaborate.</li> <li>- Individuare la modalità di intervento opportuna ed adeguata alla risoluzione del problema.</li> <li>- Redigere il capitolato lavori (preventivo).</li> </ul>
Manutenzione impianti elettrici industriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Smontare, riparare o sostituire i componenti danneggiati o usurati.</li> <li>- Eseguire le prove di funzionamento.</li> <li>- Rilasciare la certificazione dell'impianto elettrico.</li> </ul>

**Standard Minimi di Competenza**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1</b> "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	<b>UC.2</b> "Esercitare la professione di Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e dell'automazione industriale"
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3</b> "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.4</b> "Analizzare schemi elettrici ed eseguire misurazioni di grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche"
	<b>UC.5</b> "Definire le caratteristiche funzionali e tecniche di sistemi di automazione industriale basati su PLC"
	<b>UC.5</b> "Utilizzare i PLC nei processi di automazione"
	<b>UC.7</b> "Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica cablata e programmata"
	<b>UC.8</b> "Realizzare circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica"
	<b>UC.9</b> "Installare macchine elettriche in impianti elettrici industriali"
	<b>UC.10</b> "Realizzare l'installazione di impianti elettrici industriali"
<b>UC.11</b> "Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici industriali"	
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.12</b> "Programmare e gestire le risorse - Impiantistica"
	<b>UC.13</b> "Lavorare in sicurezza"
	<b>UC.14</b> "Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi"

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità*****• Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**

- Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

**• Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**

- Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
- Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e dell'automazione industriale”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri della prestazione professionale di Addetto qualificato all'installazione e manutenzione degli impianti elettrici e dell'automazione industriale.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento in relazione al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore di riferimento, i principali processi produttivi che lo caratterizzano ed i rapporti con i settori produttivi contigui
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e del contesto che interessa il settore di riferimento.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nell'ambito dell'impiantistica/metalmecanica, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di installatore e manutentore di impianti elettrici**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'impiantistica elettrica, elettronica e automazione industriale
- Le figure professionali nell'ambito dell'impiantistica industriale: ruoli, attività e responsabilità.

**UC.3****“Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, nell'ambito di tutte le fasi di erogazione della propria prestazione professionale.

***Abilità***

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative;
  - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori;
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- **Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.**
  - Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

**UC.4****“Analizzare schemi elettrici ed eseguire misurazioni di grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Rilevare, visualizzare e misurare grandezze elettriche, elettroniche e meccaniche, analizzando schemi elettrici ed elettronici, definendo i punti di misurazione ed eseguendo la taratura della idonea strumentazione.

***Abilità***

- Utilizzare la strumentazione di misura.
- Eseguire misurazioni a vuoto e sotto carico nel rispetto delle condizioni di sicurezza.
- Analizzare schemi elettrici ed elettronici e definire i punti di rilevazione e misurazione.
- Eseguire la taratura della strumentazione.
- Valutare i risultati di una rilevazione e definire la sua validità.

***Conoscenze minime***

- Strumentazione del laboratorio elettrico, elettronico e meccanico.
- Tecniche di inserzione degli strumenti di misura.
- Taratura della strumentazione.
- Misurazioni on line e off line.
- Elementi di statistica applicati all'analisi degli errori di misura.

**UC.5****“Definire le caratteristiche funzionali e tecniche di sistemi di automazione industriale basati su PLC”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Definire, sulla base dell'ambito applicativo, le caratteristiche funzionali di un sistema di automazione, redigendo schematizzazioni per blocchi logici ed identificando la relativa componentistica elettrica, elettronica (PLC) e pneumatica.

***Abilità***

**Definire le caratteristiche del controllore logico programmabile e del software di gestione dell'impianto.**

- Analizzare e descrivere la struttura di un sistema automatico, in blocchi funzionali identificandone per ognuno di essi la funzione locale.
- Schematizzare l'architettura del sistema.
- Analizzare le principali caratteristiche funzionali dei controllori programmabili.
- Definire le caratteristiche del software di gestione.

***Conoscenze minime***

- Classificazione degli impianti di automazione.
- Architettura logica di un impianto di automazione.
- Il PLC nell'automazione industriale.
- Principali tipologie di trasduttori (sensori, attuatori) di impianto.

**UC.6****“Utilizzare i PLC nei processi di automazione”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Definire, sulla base delle specifiche di progetto di automazione, la logica di programmazione e sviluppare relativo il codice, applicando il set di istruzioni del PLC prescelto.

***Abilità***

- Analizzare le componenti hardware del controllore.
- Analizzare i dispositivi di interfacciamento con l'impianto e il processo da automatizzare.
- Applicare le metodologie e le tecniche per la programmazione del controllore logico programmabile, sulla base delle specifiche del progetto di automazione.
- Tradurre le specifiche nell'algoritmo di gestione del PLC.
- Eseguire la codifica del software di gestione applicando il set di istruzioni del controllore fisico prescelto.

***Conoscenze minime***

- Struttura logica di un controllore PLC.
- Le architetture modulari, CPU, input/output analogico e discreto.
- Moduli di interfacciamento con l'esterno.
- Circuiti di ingresso/uscita digitali ed analogici.
- Unità di programmazione e periferiche.
- Moduli di comunicazione in rete.
- Criteri di scelta e dimensionamento di un PLC.
- La programmazione del PLC.
- Linguaggi grafici e linguaggi letterali.
- Analisi dell'algoritmo di controllo.
- Rappresentazione dell'algoritmo mediante diagrammi LADDER.
- La codifica dell'algoritmo secondo la sintassi del linguaggio del PLC utilizzato.
- Linguaggi di programmazione alternativi.
- Collegamento del controllore con l'impianto: sensori ed attuatori.
- Gestione dei sensori di posizione, di fine corsa.
- Gestione dei trasduttori di peso, temperatura, pressione, umidità.
- Gestione dei relè di protezione.
- Gestione dei motori passo passo.
- Gestione di servomotori, servomeccanismi.

**UC.7****“Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica cablata e programmata”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Realizzare circuiti e sistemi in logica cablata e programmata partendo da schemi progettuali ed utilizzando dispositivi di tipo analogico e digitale.

***Abilità*****• Realizzare circuiti elettronici**

- Individuare il campo di applicazione di componenti elettronici discreti e integrati.
- Analizzare i datasheet forniti dal costruttore.
- Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica cablata.
- Realizzare circuiti elettronici e sistemi in logica programmata.
- Analizzare e verificare il funzionamento di un circuito elettronico.

***Conoscenze minime***

- Componentistica elettronica discreta e integrata.
- Circuiti e applicazioni lineari.
- Circuiti e applicazioni non lineari.
- Circuiti di potenza.
- Conversione AC/DC.
- Conversione A/D e D/A.
- Sensori, trasduttori, attuatori, azionamenti.
- Microcontrollori.

**UC.8****“Realizzare circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Realizzare circuiti elettro-pneumatici, analizzando funzionamento, campo di applicazione e caratteristiche fisiche dei dispositivi oleodinamici e pneumatici, garantendone il corretto funzionamento in esercizio.

***Abilità***

- Definire il campo di applicazione di componenti oleodinamici e pneumatici.
- Analizzare datasheet, forniti dal costruttore.
- Analizzare schemi oleopneumatici.
- Realizzare circuiti oleodinamici e pneumatici in logica elettro-pneumatica.
- Verificare il funzionamento di un circuito oleodinamico ed elettro-pneumatico.
- Realizzare sistemi automatici mediante PLC e a tecnologia mista (pneumatica, ecc.).

***Conoscenze minime***

- Oleodinamica e pneumatica.
- Simbologia unificata UNI per impianti pneumatici e oleodinamici.
- Produzione e distribuzione dell'aria compressa.
- Componentistica circuitale e di utilizzo.
- Logiche di comando e componentistica logica.
- Progettazione e realizzazione di circuiti con logica pneumatica booleana in laboratorio.
- Componentistica elettropneumatica.
- Progettazione e realizzazione di semplici circuiti con logica elettropneumatica.
- Pompe e accumulatori oleodinamici.
- Centraline oleodinamiche.
- Componentistica oleodinamica.
- Trasmissioni oleodinamiche.
- Lettura e interpretazione di schemi oleopneumatici. Progettazione in laboratorio di circuiti oleodinamici, pneumatici o elettropneumatici.
- Realizzazione di sistemi automatici mediante PLC e a tecnologia mista (pneumatica, ecc.).

**UC.9****“Installare macchine elettriche negli impianti elettrici industriali”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Installare macchine elettriche statiche e dinamiche in impianti industriali, analizzandone caratteristiche elettriche, funzionamento, campo di applicazione e garantendone attraverso il collaudo il corretto funzionamento in esercizio.

***Abilità***

- Installare macchine elettriche (in c.c. e c.a.) nell’ambito di impianti elettrici industriali.
- Installare macchine elettriche nell’ambito di macchinari e sistemi di automazione.
- Eseguire le prove di funzionamento delle macchine elettriche.
- Verificare il corretto funzionamento in esercizio di macchine elettriche.
- Eseguire collaudi previsti per la certificazione di conformità.
- Eseguire diagnosi di guasto.
- Eseguire interventi di ripristino funzionale a seguito di guasto o malfunzionamento.
- Redigere il programma di manutenzione delle macchine elettriche.

***Conoscenze minime***

- Sistemi di alimentazione monofase e trifase.
- Trasformatore elettrico.
- Motori elettrici in corrente continua.
- Motori asincroni.
- Motori passo – passo.
- Campi di applicazione delle macchine elettriche.
- Prove di funzionamento.
- Tecniche di manutenzione.

## UC.10 “Installare impianti elettrici industriali”

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Installare impianti elettrici industriali, anche intervenendo su impianti elettrici già esistenti, al fine di metterli a norma e/o ampliarli.

#### ***Abilità***

- **Garantire la corretta distribuzione dell'energia elettrica negli ambienti assegnati, adottando le precauzioni del caso**
  - Realizzare, a partire dal progetto, le linee e le canalizzazioni avendo cura che le giunzioni o derivazioni siano racchiuse in custodie con il grado di protezione richiesto.
  - Accertarsi che i conduttori siano di colorazione adeguata in modo da distinguere le fasi e il neutro, tenendo conto di quanto prescritto dalle norme di settore.
  - Realizzare, a partire dal progetto, l'installazione delle apparecchiature elettriche e dei macchinari nel rispetto del layout assegnato.
  - Realizzare, a partire dal progetto, i quadri elettrici e provvedere alla loro installazione.
- **Garantire la conformità dell'impianto elettrico e realizzarne la messa in servizio**
  - Realizzare, a partire dal progetto, l'installazione dell'impianto di terra.
  - Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto.
  - Rilasciare, ai sensi di legge, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati e mettere in esercizio l'impianto.

#### ***Conoscenze minime***

- Caratteristiche e tipologie di componenti per impianti elettrici industriali.
- Caratteristiche e tipologie dei cavi elettrici.
- Caratteristiche e tipologie delle protezioni (sovraccarico, corto circuito, contatto diretto e indiretto).
- Tecniche di montaggio e posa in opera di materiali e componenti elettrici.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di quadri elettrici.
- Tecniche di giunzione e cablaggio di cavi elettrici di uso vario.
- Modalità di misura e collaudo degli impianti elettrici.
- Modulistica di riferimento: dichiarazione di conformità degli impianti.

**UC.11****“Realizzare interventi manutentivi su impianti elettrici industriali”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Ripristinare il corretto esercizio di impianti elettrici industriali interessati da anomalie di funzionamento.

***Abilità***

- **Individuare le possibili cause del guasto, elaborare ipotesi di soluzione e ripristinare il buon funzionamento dell'impianto**
  - Effettuare, a partire dalle indicazioni fornite dal cliente, un'analisi accurata dell'impianto elettrico ed individuare la modalità più indicata alla risoluzione del guasto, rispettando se possibile le esigenze del cliente.
  - Realizzare la riparazione secondo le modalità concordate e nel rispetto della normativa vigente.
  - Redigere report di manutenzione secondo i formati in uso.
  - Collaudare e verificare, mediante messa in servizio, il buon esito della riparazione.

***Conoscenze minime***

- Euristiche per la diagnosi dei guasti.
- Modalità di redazione di report di manutenzione.

**UC.12****“Programmare e gestire le risorse – Impiantistica”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Organizzare la propria attività, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori.

***Abilità*****• Elaborare il planning degli interventi da realizzare**

- Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro complessivo.
- Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.

**• Gestire le risorse professionali a disposizione**

- Individuare – se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare.
- Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
- Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

**• Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**

- Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
- Interagire e coordinarsi le altre risorse impiegate (ad es., tecnici responsabili, geometra ed altri addetti qualificati) nell'ambito delle attività svolte.

***Conoscenze minime***

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

**UC.13**  
**“Lavorare in sicurezza”**

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

***Abilità***

• **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.14****“Valutare la qualità nell'ambito dei servizi manutentivi”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del servizio erogato e definire eventuali azioni di miglioramento.

***Abilità*****• Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente (ad es., in materia di installazione e manutenzione impianti elettrici).
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

## Orafo

- **Denominazione del profilo**

Orafo

- **Definizione**

L'orafo si occupa della realizzazione di gioielli composti da oro o altri materiali preziosi, a partire dall'ideazione, alla lavorazione dei metalli, all'incastonatura di pietre preziose fino alla rifinitura e alla realizzazione del prodotto finito conciliando le esigenze di immagine con le caratteristiche tecniche del prodotto ed individuando le tecniche di costruzione idonee. Egli gestisce l'intero processo produttivo e se inserito all'interno di un esercizio commerciale si occupa anche della vendita dei gioielli.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

6.3.1.6.1 - Orafi

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
- ATECO 2007:  
*32.12.10 - Fabbricazione di oggetti di gioielleria ed oreficeria in metalli preziosi o rivestiti di metalli preziosi*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.7.89.270 - Lavorazione di minerali per la produzione di semilavorati preziosi
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Trattamento delle materie prime*
    - *Predisposizione del centro fusorio*
    - *Caricamento del forno fusorio*
    - *Realizzazione della colata negli stampi*
    - *Laminatura e trafilatura di metalli preziosi (es. lastre, filo, blocchi, ecc.)*
    - *Assemblaggio dei semilavorati*
    - *Saldatura dei semilavorati*
    - *Realizzazione dei bagni galvanici*
    - *Monitoraggio del processo di elettrodeposizione e verifica dei processi chimici di doratura, rodatura e argentatura*
    - *Esecuzione della finitura di semilavorati (lucidatura, smerigliatura, etc.)*
- ADA.7.89.271 - Progettazione e realizzazione del manufatto orafico
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Analisi degli stili e delle tendenze del settore orafa*
- *Ideazione e realizzazione del progetto di manufatto/gioiello o di prodotto/montatura*
- *Scelta dei materiali, degli accostamenti e delle forme*
- *Modellazione e prototipazione rapida dell'oggetto orafa (con o senza l'ausilio di sistemi informatizzati)*
- *Lavorazione di semilavorati per la realizzazione del manufatto orafa*
- *Smaltatura di metalli preziosi*
- *Rifinitura/pulitura della struttura metallica costituente il gioiello*
  
- ADA.7.89.272 - Incassatura/incastonatura di materiali gemmologici
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Predisposizione del materiale gemmologico*
    - *Valutazione della qualità del materiale gemmologico*
    - *Incassatura/incastonatura delle gemme nella struttura metallica*
    - *Individuazione e correzione delle imperfezioni e delle eventuali disomogeneità nell'incastonatura*
    - *Eliminazione del materiale adesivo e di lavaggio*
  - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
  
- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'orafa è un profilo artigianale che opera solitamente in piccole imprese del settore orafa ma può essere presente anche in imprese di più grandi dimensioni. L'orafa svolge la sua attività all'interno di laboratori dove utilizza utensili manuali per fondere e modellare i metalli, egli è quindi esposto a temperature elevate e a sostanze chimiche. A seconda della dimensione del laboratorio può svolgere una o più attività proprie dell'orafa ovvero coordinare/coordinarsi con altre figure professionali impegnate nella realizzazione dei gioielli (modellista, montatore, incisore, smaltatore, etc.). Se proprietario dell'attività di oreficeria, interagisce con la rete vendita o direttamente con il cliente finale.
  
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione. L'esercizio dell'attività di oreficeria in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Progettazione e disegno di prodotti di gioielleria	<p>Analizzare stili e tendenze del settore orafa</p> <p>Progettare il manufatto o leggere e interpretare il disegno del manufatto, ovvero realizzare, in base alle esigenze del cliente o ad un'idea personale, un bozzetto, utilizzando anche la computer grafica, delineando le caratteristiche estetiche e funzionali del manufatto/gioiello o prodotto/montatura</p> <p>Scegliere materiali, accostamenti e forme</p>
Preparazione del metallo	<p>Trattare le materie prime</p> <p>Predisporre il centro fusorio</p> <p>Caricare il forno fusorio</p> <p>Realizzare la colata negli stampi</p> <p>Laminare e trafilare i metalli preziosi (es. lastre, filo, blocchi, ecc.)</p>
Riproduzione dei manufatti (lavorazione dei semilavorati)	<p>Modellare e prototipare l'oggetto orafa (con o senza l'ausilio di sistemi informatizzati)</p> <p>Preparare i modelli in cera per la realizzazione dell'oggetto</p> <p>Stampare</p> <p>Assemblare i semilavorati</p> <p>Saldare i semilavorati</p> <p>Cesellare, incidere o incastonare pietre</p>
Rifinitura del gioiello	<p>Eeguire le operazioni di finitura del manufatto finito (imbianchimento, polimento e coloritura, etc.):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzare i bagni galvanici</li> <li>Monitorare il processo di elettrodeposizione e verificare i processi chimici di doratura, rodiatura e argentatura</li> <li>Eeguire la finitura di semilavorati (lucidatura, smerigliatura, etc.)</li> <li>Smaltare i metalli preziosi</li> <li>Rifinire/pulire la struttura metallica costituente il gioiello</li> </ul>
Incassatura/incastonatura di materiali gemmologici	<p>Predisporre il materiale gemmologico</p> <p>Valutare la qualità del materiale gemmologico</p> <p>Incassare/incastonare le gemme nella struttura metallica</p> <p>Individuare e correggere le imperfezioni e le eventuali disomogeneità nell'incastonatura</p> <p>Eliminare il materiale adesivo e di lavaggio</p>
Organizzazione e manutenzione dell'ambiente di lavoro	<p>Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale.</p>

**Unità di Competenza**

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare l'attività professionale di orafo"
	UC.3 "Definire l'offerta di prodotti di oreficeria"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Progettare un manufatto d'arte orafa"
	UC.6 "Preparare il metallo"
	UC.7 "Realizzare il manufatto d'arte orafa"
	UC.8 "Rifinire il manufatto d'arte orafa"
	UC.9 "Realizzare attività di incastonatura"
	UC. OPZIONALE "Realizzare attività di vendita - orafo"
Gestire i fattori produttivi	UC.10 "Programmare le attività del laboratorio orafo"
	UC.11 "Gestire le risorse strumentali del laboratorio orafo"
	UC.12 "Lavorare in sicurezza"
	UC.13 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero"

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare l’attività professionale di orafo”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive proprie dell’area professionale del settore dell’arte orafa.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche dell’attività professionale e del settore in cui è svolta**
  - conoscere e comprendere le caratteristiche del settore dell’arte orafa ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano;
  - conoscere e comprendere le caratteristiche della figura professionale dell’orafo (attività, compiti, risultati attesi).
  
- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore dell’arte orafa**
  - negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli eventuali incentivi economici a disposizione del committente;
  - stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili;
  - avviare e gestire il procedimento di iscrizione all’Albo Artigiani - CCIAA.

***Conoscenze minime***

- Il processo produttivo della lavorazione dell’oro e di altri metalli preziosi, per ottenere oggetti di gioielleria: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d’arte” e sue applicazioni nell’arte orafa.
- La figura professionale dell’orafo. Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore di riferimento.
- Principi e norme di esercizio della professione nel settore dell’arte orafa in forma di impresa. Procedimento di iscrizione all’Albo Artigiani – CCIAA. I CCNL di riferimento.

**UC.3****“Definire l'offerta di prodotti di oreficeria”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei prodotti d'arte orafa, promuovendo l'offerta sui mercati di riferimento.

***Abilità***

- **Definire l'offerta dei prodotti e dei servizi del laboratorio di oreficeria tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso.**
  - Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, potenziali clienti, concorrenza, target).
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).
  - Individuare il tipo di prodotti e servizi da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul mercato locale e su quelli sovra-locali; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale.
  - Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti.
- **Promuovere la propria offerta verso clienti reali o potenziali**
  - Identificare gli strumenti di comunicazione (compresi i nuovi canali: piattaforme web e social network), per la promozione dei prodotti/servizi offerti.
  - Utilizzare forme di comunicazione adatte ai canali individuati.

***Conoscenze minime***

- Il mercato regionale, nazionale ed estero dell'arte orafa.
- Nuove tendenze della moda e degli stili dell'arte orafa.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Elementi di gestione economica di un'impresa/laboratorio orafo.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita.
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta.
- Metodologie di consegne e di pagamento.
- Promozione dell'offerta e strumenti di comunicazione (Piattaforme web e social network).

**UC.4****“Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

***Abilità***

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative e a valorizzare il servizio prodotto/offerto.
  - Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.
- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative.
  - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.

**UC.5****“Progettare un manufatto d’arte orafa”*****Inquadramento EQF: 4*****Risultato generale atteso**

Realizzare, in base alle esigenze del cliente o ad un’idea personale, un bozzetto, utilizzando anche la grafica digitale, in cui siano definite le caratteristiche estetiche (forma, decorazione, ...) e funzionali del gioiello da realizzare, definendo le materie prime e le modalità di lavorazione adeguate.

***Abilità***

- **Essere in grado di sviluppare ovvero di leggere e interpretare un disegno tecnico nella sua complessità e nei suoi particolari.**
  - Sviluppare un disegno con tecniche grafiche di tipo tradizionale (schizzo, disegno a matita, ...);
  - Riconoscere il significato di rappresentazioni grafiche bi e tri-dimensionali, redatte secondo i principi standard del disegno tecnico;
  - Sviluppare un disegno con software dedicati.
  
- **Definire le materie prime, gli accostamenti e le forme scegliendo il dimensionamento e le lavorazioni artistiche in coerenza con l’impostazione definita**
  - Individuare i metalli preziosi e le gemme utilizzabili.
  - Valutare la realizzabilità tecnica del modello rispetto alle lavorazioni previste ed al costo assunto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di storia del design nell’arte orafa.
- La storia del gioiello. Le diverse tipologie di gioielli.
- Tecniche e metodologie di progettazione di gioielli.
- Materiale gemmologico.
- Metalli nobili.
- Fondamenti del disegno tecnico applicati all’arte orafa.
- Elementi di design nell’ambito dei manufatti preziosi.
- Strumenti e tecniche di grafica manuale.
- Funzioni di base dei software CAD 2D e CAD 3D utilizzati per la progettazione dei manufatti dell’arte orafa.

## UC.6

### “Preparare il metallo”

**Inquadramento EQF:** 3

**Risultato generale atteso**

Lavorare il metallo procedendo alla fusione per la realizzazione della lega in specifici forni trasformando l'oro in fili o lastre per la successiva lavorazione del manufatto.

**Abilità**

- **Preparare il metallo per la successiva riproduzione dei manufatti preziosi**
  - Realizzare la fusione utilizzando forni adatti, aggiungendo materiali (p.e. borace) fondenti;
  - Versare la lega fusa in staffe di forma adatta per ottenere fogli o fili;
  - Realizzare operazioni di laminazione per lo sgrossamento e la finitura del semilavorato.

**Conoscenze minime**

- Procedure di fusione e laminazione.
- Elementi di fisica e chimica per la lavorazione dei metalli.
- Elementi di merceologia: composizione e caratteristiche dei materiali pregiati.
- Tecniche di lavorazione dei metalli pregiati.
- Il processo di fusione.

**UC.7****“Realizzare il manufatto d’arte orafa”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Realizzare il manufatto prezioso, partendo dai fogli o dai fili, utilizzando stampi o altre attrezzature, assemblando e saldando e lavorando i semilavorati.

***Abilità*****• Modellare, stampare e assemblare l’oggetto dell’arte orafa**

- Modellare e prototipare l'oggetto orafa (con o senza l'ausilio di sistemi informatizzati);
- Preparare i modelli in cera per la realizzazione dell’oggetto;
- Colare il composto fuso nello stampo;
- Far solidificare l’oggetto e toglierlo dallo stampo;
- Assemblare e saldare i semilavorati;
- Rifinire la forma dell’oggetto, utilizzando la strumentazione appropriata;
- Lavorare l’oggetto secondo la tecnica più appropriata: traforo, incisione, battitura a sbalzo, etc.

***Conoscenze minime***

- Modellazione
- Preparazione cere
- Microfusione
- Traforo
- Incisione
- Battitura a sbalzo
- Procedure di assemblaggio e saldatura dei pezzi prodotti

**UC.8****“Rifinire il manufatto di arte orafa”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Procedere alla rifinitura del manufatto prezioso, effettuando operazioni di imbianchimento, polimento e coloritura.

***Abilità*****• Rifinire il manufatto d'arte orafa**

- Realizzare operazioni di imbianchimento, togliendo l'ossido dalla superficie dell'oggetto, mediante decapaggio o mediante ultrasuoni;
- Realizzare operazioni al fine di eliminare i segni lasciati dagli utensili e a lucidare il gioiello, utilizzando il tornio con spazzole, ruote di feltro, etc.;
- Realizzare operazioni di coloritura facendo bollire gli oggetti in un bagno di salnitro, sale e acido cloridrico e lavando poi con potassa caustica, oppure, per piccoli oggetti, facendo la doratura galvanica.

***Conoscenze minime***

- Tecniche di rifinitura di un manufatto d'arte orafa:
  - imbianchimento
  - polimento
  - coloritura
- Normativa in materia di Titoli e marchi di identificazione dei metalli preziosi

**UC.9****“Realizzare attività di incastonatura”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Applicare le principali tecniche e tecnologie tradizionali e innovative di incastonatura delle pietre preziose, utilizzando procedure e strumenti adeguati alla gemma da incastonare.

***Abilità***

- **Scegliere la pietra più adatta alla realizzazione del gioiello in base alle sue caratteristiche merceologiche**
  - Riconoscere i vari tipi di pietre e saper effettuare un’attenta analisi chimico-fisica delle pietre;
  - rilevare le eventuali differenze fra pietre dello stesso tipo in base all’analisi effettuata;
  - classificare le gemme secondo la normativa IGI.
- **Incastonare la pietra al manufatto d’arte orafa**
  - Individuare le caratteristiche chimiche e fisiche delle pietre in modo da poter valutare le tecniche migliori per la loro lavorazione;
  - identificare i materiali specifici, gli strumenti e le tecniche da utilizzare;
  - identificare lo stile più adatto ed effettuare decorazioni con pietre preziose;
  - definire le combinazioni ottimali tra proporzioni, materiali, pietre utilizzate;
  - procedere all’incastonatura.

***Conoscenze minime***

- Elementi di cristallografia
- Elementi di ottica: definizioni e leggi
- Composizione chimica delle gemme e dei minerali esistenti in natura e creati sinteticamente
- Normativa IGI (Istituto Gemmologico Italiano) relativa alla nomenclatura delle specie e varietà di gemme e minerali
- Tecniche di lavorazione delle gemme
- Tipologie di pietre e colori in relazione alla loro struttura merceologica
- Tipologie di diamanti in relazione alla loro struttura merceologica
- Tecniche di incastonatura (incastonatura battuta di pietre rettangolari, incastonatura battuta di pietre ottagonali, incastonatura battuta di pietre tonde, incastonatura a cesello per pietre cabution, etc.)
- Operazioni di assemblaggio, controllo, fissaggio
- Tecniche di pulitura e lucidatura
- Redazione di documentazione tecnica

## UC.OPZIONALE

### “Realizzare attività di vendita – orafò”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

#### ***Abilità***

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
  - Presentare al cliente la propria offerta, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
  - Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
  - Gestire resi e reclami
  
- **Effettuare operazioni di cassa**
  - Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
  
- **Gestire il display dei prodotti di gioielleria**
  - Applicare tecniche di esposizione dei prodotti di gioielleria per un'efficace presentazione alla clientela.

#### ***Conoscenze minime***

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.
- Operazioni di cassa
- Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza.

**UC.10****“Programmare le attività del laboratorio orafo”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Programmare le attività del laboratorio orafo, definendo le tempistiche di produzione e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori.

***Abilità***

- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro del laboratorio orafo.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.
- **Coordinare i propri collaboratori**
  - Individuare - se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare; assegnare ai propri eventuali collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni - attività da svolgere; tempi e metodi - per lo svolgimento delle stesse.
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del prodotto/servizio.
  - Coordinarsi con le altre risorse professionali eventualmente coinvolte nell'attività.

***Conoscenze minime***

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

**UC.11****“Gestire le risorse strumentali del laboratorio orafa”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Curare il rifornimento e la disposizione di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione delle attività programmate del laboratorio orafa.

***Abilità***

- **Gestire le risorse strumentali del laboratorio, controllandone la disponibilità e l'adeguatezza**
  - Individuare le materie prime e/o i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento in programma, assicurarne l'acquisizione dal magazzino e allestire la postazione di lavoro.
  - Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino: verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto; realizzare le operazioni di controllo della documentazione e dei materiali inviati (controllo marchi qualità); stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

***Conoscenze minime***

- Caratteristiche dei materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione e fornitura di prodotti di gioielleria.
- Parametri, indicatori, indici per valutazione delle materie prime.
- Procedure per l'acquisto delle materie prime e delle attrezzature (buoni d'ordine; moduli ordinazione; ecc.).
- Elementi di gestione del magazzino.

## UC.12 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

#### **• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.



## Standard di Percorso Formativo “Orafo”

- CANALE DI OFFERTA FORMATIVA: Disoccupati, inoccupati, occupati.
- DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE: 218 ore
- ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO: vedi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di orafa”	Acquisire la UC “Esercitare l’attività professionale di orafa”	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche del processo produttivo della lavorazione dell’oro e di altri metalli preziosi, per ottenere oggetti di gioielleria: fasi, processi ed attori”.	• Acquisire le conoscenze relative al processo produttivo della lavorazione dell’oro e di altri metalli preziosi: caratteristiche del settore, nuove tecnologie, normativa, attività dell’orafa, fasi, processi ed attori, il concetto di “esecuzione a regola d’arte” e sue applicazioni nell’arte orafa, al fine di poter avere le basi necessarie all’esercizio dell’attività in oggetto.	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di orafa”	• Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, principi e norme di esercizio dell’attività in forma di impresa; iscrizione alla CCIAA	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 3. "La costruzione dell'offerta di prodotti dioreficeria"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 3.1 "Modalità di analisi del mercato e costruzione di un'offerta"</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Definire l'offerta di prodotti dioreficeria"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze relative a modalità di analisi del mercato utili alla lettura e all'interpretazione del contesto di riferimento, elementi di gestione economica e tecniche di pricing al fine di essere in grado di determinare l'offerta dei prodotti tenendo conto delle risorse a disposizione e stabilire, a partire dai costi, i prezzi dei servizi offerti.</li> </ul>	20	<p>AmMESSo il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 3.2 "Modalità e strumenti di promozione dell'offerta"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze in materia di modalità e strumenti di promozione, a partire dalla costruzione di Piattaforme web e social network, al fine rendere il partecipante in grado di sviluppare una strategia di offerta sostenibile.</li> </ul>	6	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Project work "Sviluppare un'offerta"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le conoscenze tecnico-professionali dei moduli precedenti al fine di redigere lo schema di un'offerta a partire da una situazione reale o da uno studio di caso a seconda degli obiettivi ed elle risorse propri di ciascun partecipante.</li> </ul>	8	
<p>UFC 4. "Gestione delle relazioni, della comunicazione e della negoziazione con il sistema cliente"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 4.1 "Comunicazione e negoziazione"</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente</li> </ul>	8	<p>Non è ammesso il ricorso alla FaD.</p>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "La progettazione di un gioiello"	Acquisire la UC "Progettare un manufatto d'arte orafa"	36	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo di inquadramento 5.1 "Storia del gioiello - Elementi di storia del design nell'arte orafa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di storie dell'arte e del design del gioiello al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto</li> </ul>	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo di inquadramento 5.2 "Elementi di disegno tecnico - Tecniche e metodologie di progettazione di design orafa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a norme e modalità di rappresentazione di un modello d'arte orafa attraverso un disegno tecnico</li> </ul>	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 5.3 "Funzioni di base dei principali software applicativi legati alla grafica dell'arte orafa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche dei principali software applicativi per il disegno al fine di essere in grado di progettare un manufatto prezioso.</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazione pratica in laboratorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare le conoscenze tecniche dei moduli precedenti al fine di acquisire una visione globale della competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla.</li> </ul>	16	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 6. "La preparazione del metallo"	Acquisire la UC "Preparare il metallo"	24	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 100% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo di inquadramento 6.1 "Elementi di merceologia, fisica e chimica"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di merceologia, fisica e chimica dei metalli utilizzati nell'arte orafa</li> </ul>	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità a restanti moduli della presente UFC
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 6.2 "La lavorazione del metallo"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di tecniche e fasi di lavorazione del metallo, al fine di essere in grado di realizzare la fusione per la trasformazione dell'oro in fili o lastre per la successiva lavorazione del manufatto</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio, con apparecchiature, strumentazioni e macchinari le conoscenze e gli schemi di azione introdotti per acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	16	--
UFC 7. "La realizzazione del manufatto"	Acquisire la UC "Realizzare il manufatto d'arte orafa"	32	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 7.1 "Modellare e prototipare l'oggetto orafa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di tecniche di modellazione, creazione stampi in cera, colatura, stampo, etc.</li> </ul>	6	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 7.2 "Assemblare e saldare i pezzi"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di assemblaggio e saldatura dei pezzi per la produzione del manufatto</li> </ul>	2	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 7.3 "Lavorazione del manufatto d'arte orafa: traforo, incisione, battitura, etc."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di tecniche di lavorazione del manufatto: traforo, incisione, battitura, etc.</li> </ul>	4	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio, con apparecchiature, strumentazioni e macchinari le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive</li> </ul>	20	--

capacità di esercitarle.					
Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni		
<b>UFC 8. "La rifinitura"</b>	<b>Acquisire la UC "Rifinire il manufatto d'arte orafa"</b>	<b>12</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</b>		
Modulo 8.1 "Tecniche di rifinitura di un manufatto d'arte orafa"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di Tecniche di rifinitura di un manufatto d'arte orafa: imbianchimento, polimento, coloritura e normativa in materia di Titoli e marchi di identificazione dei metalli preziosi</li> </ul>	4	--		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio, con apparecchiature, strumentazioni e macchinari le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	8	--		
<b>UFC 9. "L'incastonatura"</b>	<b>Acquisire la UC "Realizzare attività di incastonatura"</b>	<b>36</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</b>		
Modulo di inquadramento 9.1 "Elementi di cristallografia e chimica delle gemme – Tipologie di pietre preziose"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche in materia di di cristallografia e chimica delle gemme, tipologie di gemme, Normativa IGI (Istituto Gemmologico Italiano) relativa alla nomenclatura delle specie e varietà di gemme e minerali</li> </ul>	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità a restanti moduli della presente UFC		
Modulo 9.2 "Tecniche di incastonatura, pulitura e lucidatura"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di metodologie e tecniche di incastonatura (incastonatura battuta di pietre rettangolari, incastonatura battuta di pietre ottagonali, incastonatura battuta di pietre tonde, incastonatura a cesello per pietre cabution, etc.), pulitura e lucidatura delle gemme</li> </ul>	8	--		

<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Esercitazioni pratiche</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Applicare in laboratorio, con apparecchiature, 20 strumentazioni e macchinari le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obbiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</i></li></ul>	
---------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC Opzionale. "L'attività di vendita"	Acquisire la UC "Realizzare l'attività di vendita - orafa"	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 70% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 1 "Tecniche di vendita"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze di base in materia di tecniche di vendita e operazioni di gestione della cassa, Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza.</li> </ul>	2	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 2 "Layout e display"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze e le abilità relative alla gestione del layout merceologico e del display.</li> </ul>	4	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 10. "La programmazione delle attività di laboratorio"	Acquisire la UC "Programmare le attività del laboratorio di oreficeria"	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50 % della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 10.1 "Gestione del tempo e dei fattori produttivi"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di organizzazione del lavoro al fine di poter programmare le attività di lavoro.</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 10.2 "Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, delega, etc. al fine di poter gestire e/o coordinarsi con un team di lavoro.</li> </ul>	2	--
UFC 11. "Le risorse strumentali del laboratorio di oreficeria"	Acquisire la UC "Gestire le risorse strumentali del laboratorio orafa"	4	Ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 11.1 "Elementi di gestione del magazzino e attrezzature del laboratorio orafa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alla strumentazione necessaria al laboratorio orafa e ad elementi di gestione del magazzino</li> </ul>	4	--
UFC 12. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	16	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UFC, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel Settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 12.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</li> </ul>	4	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 12.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</li> </ul>	12	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio alto.
<b>UFC 13 "La valutazione della qualità di un processo produttivo"</b>	<b>Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero"</b>	8	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 13.1 "Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a sistemi qualità di processo produttivo ed alle modalità di valutazione della qualità di un manufatto al fine di valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi (obbligatori di settore e volontari).</li> </ul>	4	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Project work: Definizione di un sistema di valutazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità del ciclo produttivo e del proprio operato.</li> </ul>	4	

#### ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

## Maestro liutaio-archettaio

- **Denominazione del profilo**

Maestro liutaio-archettaio

- **Definizione**

Il Maestro liutaio-archettaio è un artigiano esperto nell'arte della costruzione di strumenti musicali a corda ad arco (quali violini, violoncelli, viole, contrabbassi, ecc.) e a pizzico o a plettro (chitarre, bassi, mandolini, ecc.). Conduce tutte le operazioni relative alla produzione di tali strumenti musicali, su ordinazione di pezzi unici o in serie ridotta, a partire dalla selezione dei legnami e del modello, fino alla completa realizzazione dello strumento. Si occupa anche di realizzazione di restauri conservativi o funzionali, nei limiti di quanto disposto dal codice dei beni culturali.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

*6.3.1.3.2 - Addetti alla costruzione e riparazione di strumenti musicali*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

- ATECO 2007:

32.20.00 - Fabbricazione di strumenti musicali (incluse parti e accessori)

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.7.95.282 - Costruzione/riparazione di strumenti musicali

– Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Ricerca e selezione dei materiali per la costruzione*
- *Taglio e modellatura del legno in base alla forma*
- *Assemblaggio dei componenti e degli accessori*
- *Esecuzione delle lavorazioni di finitura (messa a punto dell'acustica, laccatura, lucidatura, verifica dell'intonazione, posa del marchio, ecc.)*
- *Esecuzione delle prove di collaudo*
- *Realizzazione di restauri conservativi o funzionali*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Maestro liutaio-archettaio opera in laboratori artigianali. Egli può operare in contesti lavorativi caratterizzati da diversi livelli di autonomia organizzativa, in particolare come lavoratore dipendente all'interno di un'impresa artigiana di liuteria, oppure direttamente come

imprenditore artigiano. L'attività si svolge normalmente in orario giornaliero sebbene in caso di particolari esigenze produttive sia possibile un prolungamento delle attività in orari notturni. L'attività richiede il mantenimento prolungato di posizione eretta o seduta.

– **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di specifica abilitazione. L'esercizio dell'attività di costruzione di strumenti musicali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani – CCIAA. Il maestro liutaio-archettaio non può svolgere attività proprie del Tecnico del Restauro essendo quest'ultimo profilo soggetto ad abilitazione professionale. Il maestro liutaio-archettaio può effettuare attività di restauro, laddove lo strumento non sia classificato come bene culturale ai sensi del Codice dei beni culturali e del paesaggio (Dlgs. 42/2004).

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Traduzione delle esigenze del committente nel linguaggio specifico della progettazione liutistica	<p>Analizzare la richiesta del committente facendo riferimento a bisogni e vincoli, compresi i costi.</p> <p>Trasformare gli esiti dell'analisi nel linguaggio proprio della progettazione liutistica, proponendo soluzioni rispondenti alle esigenze del committente.</p> <p>Individuare le tecniche possibili da utilizzare per realizzare lo strumento musicale da progettare o per la realizzazione di restauri conservativi o funzionali.</p> <p>Individuare i materiali di possibile impiego per la realizzazione dello strumento musicale.</p> <p>Definire un preventivo.</p>
Progettazione dello strumento	<p>Sviluppare il disegno di massima dello strumento musicale da realizzare utilizzando gli opportuni metodi e strumenti grafici.</p> <p>Sviluppare il progetto esecutivo della realizzazione dello strumento musicale (calcolare dimensioni, volumi e rapporti armonici dello strumento e dell'archetto).</p> <p>Scegliere il modello e i materiali più opportuni.</p> <p>Definire i passaggi necessari alla realizzazione dello strumento musicale e dell'archetto.</p> <p>Redigere una nota esplicativa del progetto esecutivo.</p>
Ricerca, selezione, preparazione di materie prime e degli strumenti utili alla costruzione del lo strumento	<p>Procurare la materia prima idonea, valutarne tipologia, provenienza, caratteristiche fisiche e organiche delle essenze lignee, nonché tipo di segaggio, tempi di abbattimento, stagionatura, prevenzione antiparassitaria.</p> <p>Preparare le dime, le proporzioni, le origini dei rapporti aurei.</p> <p>Preparare attrezzi di controllo, utensili, attrezzi di tracciatura, affilato e di manutenzione, colle; valutare i sistemi forma classica, maschio e femmina; posizionare i registri e il tracciato del sistema.</p> <p>Preparare tasselli, fasce e controfesce, volta, tavola, fondo, catena, effe, manico, ponticello, piroli, bottone, cordiera, tastiera, capotasto, ecc..</p>
Realizzazione delle parti componenti lo strumento musicale	<p>Lavorare le singole parti.</p> <p>Accoppiare le parti del fondo e della tavola superiore.</p> <p>Lavorare le tavole.</p> <p>Tracciare il filetto delle tavole (inferiore e superiore).</p> <p>Tracciare e aprire i fori armonici collocati sulla tavola superiore.</p> <p>Lavorare la catena e a posizionarla al di sotto della tavola armonica.</p> <p>Lavorare il manico.</p>
Assemblaggio dei componenti e degli accessori	<p>Procedere all'assemblaggio dei singoli componenti.</p> <p>Controllare la forma e le ultimazioni (ponticello, anima, altezza e lunghezza del diapason).</p> <p>Effettuare la prova acustica prima della verniciatura (collaudo).</p>
Esecuzione delle lavorazioni di verniciatura	<p>Effettuare eventuali rettifiche e preparazione della verniciatura.</p> <p>Preparare la verniciatura (resine, solventi, gomme, pigmenti, ecc.).</p> <p>Procedere alla inossatura/collatura, alla turatura dei pori, alla verniciatura di base, a quella propria e al polimento.</p>

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare l'attività professionale di maestro liutaio-archettaio"
	UC.3 "Definire l'offerta di prodotti e servizi del laboratorio di liuteria"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Preparare le sagome degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico"
	UC.6 "Realizzare le parti degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico"
	UC.7 "Assemblare le varie parti degli strumenti a corda ad arco o a pizzico"
	UC.8 "Verniciare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico"
	UC.9 "Montare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico"
	UC.10 "Disegnare e costruire archetti per strumenti a corda ad arco"
Gestire i fattori produttivi	UC.11 "Programmare le attività del laboratorio di liuteria"
	UC.12 "Gestire le risorse strumentali del laboratorio di liuteria"
	UC.13 "Lavorare in sicurezza"
	UC.14 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero"

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare l’attività professionale di maestro liutaio-archettaio”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e di contesto nonché le tendenze evolutive proprie dell’area professionale del settore della liuteria.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche dell’attività professionale e del settore in cui è svolta**
  - conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della liuteria ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano;
  - conoscere e comprendere le caratteristiche della figura professionale del Maestro Liutaio – Archettaio (attività, compiti, risultati attesi).
  
- **Definire le condizioni della prestazione professionale nel settore della liuteria**
  - negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli eventuali incentivi economici a disposizione del committente;
  - stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili;
  - avviare e gestire il procedimento di iscrizione all'Albo Artigiani - CCIAA.

***Conoscenze minime***

- Il processo produttivo nella liuteria: fasi, processi ed attori.
- Il concetto di “esecuzione a regola d'arte” e sue applicazioni in liuteria.
- La figura professionale del Maestro Liutaio – Archettaio. Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore della liuteria.
- Principi e norme di esercizio della professione nel settore della liuteria in forma di impresa. Procedimento di iscrizione all’Albo Artigiani – CCIAA. CCNL di riferimento.

**UC.3****“Definire l'offerta di prodotti e servizi del laboratorio di liuteria”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Definire la tipologia, le caratteristiche ed i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti, promuovendo l'offerta sui mercati di riferimento.

***Abilità***

- **Definire l'offerta dei prodotti e dei servizi del laboratorio di liuteria tenendo conto dei vincoli e delle risorse del caso.**
  - Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target).
  - Stimare la propria capacità produttiva analizzando le risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).
  - Individuare il tipo di prodotti e servizi da offrire e quantificarne i costi, tenendo conto di: domanda ed offerta sul mercato locale e su quelli sovra-locali; risorse materiali, umane ed economiche a disposizione; clientela di riferimento reale e potenziale.
  - Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti.
- **Promuovere la propria offerta verso clienti reali o potenziali**
  - Identificare gli strumenti di comunicazione (compresi i nuovi canali: piattaforme web e social network), per la promozione dei prodotti/servizi offerti.
  - Utilizzare forme di comunicazione adatte ai canali individuati.

***Conoscenze minime***

- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Elementi di gestione economica di un'impresa di liuteria.
- Tecniche di pricing: definizione dei prezzi di vendita e delle eventuali offerte speciali.
- Principi giuridici alla base dei contratti di prestazione di servizio.
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta
- Metodologie di consegne e di pagamento
- Promozione dell'offerta e strumenti di comunicazione (Piattaforme web e social network)

**UC.4****“Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

***Abilità*****• Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**

- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative e a valorizzare il servizio prodotto/offerto.
- Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

**• Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**

- Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative.
- Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
- Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.

**UC.5****“Preparare le sagome degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Riprodurre su cartone e trasferire su legno le sagome degli strumenti musicali da realizzare, utilizzando le adeguate tecniche.

***Abilità*****• Preparare le sagome degli strumenti**

- Utilizzare le varie tecniche del disegno geometrico per riprodurre la sagoma dello strumento musicale su cartoncino.
- Utilizzare il seghetto da traforo per riportare su laminato rigido in legno le sagome delle varie parti disegnate su cartoncino.

***Conoscenze minime***

- Conoscenze di base del disegno geometrico necessarie ai fini della riproduzione della sagoma dello strumento musicale (ad esempio ed in genere, un violino modello Stradivari a grandezza naturale - 4/4 - su cartoncino).
- Tecniche di utilizzo del seghetto da traforo.

**UC.6****“Realizzare le parti degli strumenti musicali a corda ad arco o a pizzico”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Realizzare le parti componenti dello strumento musicale, costruendo la forma per il successivo assemblaggio.

***Abilità***

- **Selezionare materiali e attrezzi necessari alla realizzazione delle parti degli strumenti**
  - Riconoscere e valutare il legno per la costruzione dello strumento musicale, tenendo conto di venature, mazzature, porosità e stagionatura.
  - Preparare gli strumenti necessari
- **Applicare le tecniche e utilizzare le attrezzature idonee per la lavorazione dei diversi tipi di legno impiegato ai fini della realizzazione di ogni parte dello strumento musicale**
  - costruire la forma (telaio) dello strumento su cui verranno posizionate ed assemblate le varie parti di esso;
  - accoppiare le parti del fondo e della tavola superiore (tavole armoniche) spianandole con i diversi tipi di pialle a mano;
  - individuare i punti delle tavole armoniche dove posizionare il filetto, usando il filettatore per tracciare le linee di contorno delle stesse, il coltello ed il bedano per incidere ed asportare la parte di legno che si trova all'interno delle due linee tracciate dal filettatore, per potervi alloggiare il filetto;
  - praticare con il seghetto da traforo le aperture dei fori armonici “effe” sulla tavola superiore, onde permettere il passaggio del suono; costruire la catena e posizionarla mediante incollaggio al di sotto della tavola armonica, in vista del fondo;
  - lavorare il manico mediante l'uso della pialla e di un “graffietto o truschino” per tracciare la linea di mezzeria del manico, sgrossare e rifinire il manico e il “riccio”.

***Conoscenze minime***

- Tecnologia del legno applicata alla liuteria (tipi di legno utilizzati per la costruzione dello strumento musicale, quali l'abete rosso della Val di Fiemme, l'acero e l'ebano; proprietà del legno da utilizzare per la costruzione di ogni singola parte dello strumento).
- Tecniche di lavorazione in relazione alla tipologia del legno impiegato.
- Tecniche di lavorazione del legno per la realizzazione delle parti dello strumento musicale.
- Attrezzature necessarie per le varie lavorazioni e realizzazione delle parti dello strumento (seghetto da traforo, pialle, sgorbie e scalpelli; filettatore, coltello e bedano; raschietti, pulitore, raspe, lime, spatole, pomacci, tamponi e vari tipi di carta vetrata).
- Parametri fissi (misure e quote) per l'accoppiamento delle tavole armoniche (fondo e tavola superiore).

**UC.7****“Assemblare le varie parti degli strumenti a corda ad arco o a pizzico”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Assemblare le diverse parti componenti dello strumento musicale.

***Abilità*****• Applicare le tecniche di assemblaggio delle parti degli strumenti**

- Adattare i singoli pezzi alla forma per montare il “corpo” dello strumento.
- Posizionare nella maniera idonea e precisa i vari pezzi da assemblare, nel rispetto delle distanze tra le due tavole (posizionare i blocchetti o tasselli sulla forma o telaio, posizionare e incollare le fasce alla forma e le rispettive controfascie sulle fasce, incollare su queste le rispettive tavole armoniche così da formare il corpo dello strumento).
- Incastrare perfettamente il manico al corpo nel rispetto dei parametri relativi ai vari strumenti ad arco.

***Conoscenze minime***

- Tecniche di assemblaggio delle singole parti dello strumento musicale.
- Attrezzature e materiali necessari per l’assemblaggio delle parti dello strumento.

**UC.8****“Verniciare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Preparare la vernice, verniciare lo strumento musicale, levigare le superfici verniciate e lucidarle applicando le appropriate tecniche e procedure.

***Abilità***

- **Verniciare gli strumenti applicando le tecniche adeguate**
  - Preparare la vernice dosando le sostanze ingredienti.
  - Applicare la vernice avendo particolare riguardo, al variare della temperatura e dell’umidità presente nella camera di verniciatura, ai tempi necessari per stendere la vernice per ogni “mano” e per l’essiccazione.
  - Levigare le superfici verniciate con vari tipi di carta abrasiva.
  - Lucidare le superfici verniciate per mezzo di un tampone a mano.

***Conoscenze minime***

- Sostanze impiegate per la preparazione della vernice (gomma lacca, gomma gutta, gomma élemi, sandracca, colofonia, mastice in lacrime, canfora, benzoino in lacrime, trementina veneta, catrame di Norvegia, caucciù, olio di lino, olio di spigo, olio di ricino, aloe, dammar friabile, coppale, ambra gialla, sangue di drago, sandalo, campeggio, terre varie disciolte in alcool metilico o in olio).
- Tecniche, procedure e attrezzature (spatole e pennelli specifici in pelo di bue, pelo di baio, pelo di martora, vari tipi di carte abrasive e tampone a mano) per la preparazione e l’applicazione della vernice.

**UC.9****“Montare gli strumenti a corda ad arco o a pizzico”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Procedere al montaggio di tutti gli elementi componenti lo strumento finito e pronto all'uso.

***Abilità*****• Montare lo strumento finito**

- Allineare sul tavolo di lavoro in modo pratico e razionale tutti i vari elementi che comporranno lo strumento finito e pronto all'uso (elementi tolti dalla “forma” ed elementi precedentemente preparati a parte).
- Montare gli elementi nel giusto ordine e nella corretta posizione rispettando con estrema attenzione tutte le misurazioni standard.

***Conoscenze minime***

- Tecniche, procedure e attrezzature per il montaggio dei diversi elementi componenti dello strumento (e.g., nel caso del violino: tastiera, capotasto superiore, cordiera, piroli, ponticello, anima, mentoniera, bottone e corde).

**UC.10****“Disegnare e costruire archetti per strumenti a corda ad arco”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Disegnare e costruire un archetto per strumenti musicali, realizzando e assemblandone le varie parti, scegliendo i materiali adatti e rispettando le dimensioni caratteristiche dei vari strumenti.

***Abilità*****• Disegnare e costruire un archetto**

- Elaborare il disegno dell’archetto da realizzare secondo le dimensioni standard
- Scegliere i materiali adatti per la costruzione dell’arco (legno di pernambuco per la bacchetta, ebano per il nasello, crini di coda di cavallo per la corda).
- Costruire le varie parti dell’arco (bacchetta, nasello, bottone, corda formata dai crini di coda di cavallo) ed assemblarle utilizzando le tecniche e rispettando le dimensioni standard che caratterizzano le parti degli archi dei vari strumenti (violino, viola, violoncello, contrabbasso).

***Conoscenze minime***

- Caratteristiche e utilizzo dell’arco.
- Tipologie di essenze legnose utilizzate per la costruzione dell’arco.
- Parti componenti dell’arco e loro funzione.
- Misure standard dell’arco in relazione ai vari strumenti (violino, viola, violoncello, contrabbasso).
- Tecniche di costruzione dell’arco.

**UC.11****“Programmare le attività del laboratorio di liuteria”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Programmare le attività del laboratorio di liuteria, definendo le tempistiche di produzione e suddividendo i compiti tra gli eventuali collaboratori.

***Abilità***

- **Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**
  - Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro del laboratorio di liuteria.
  - Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.
- **Coordinare i propri collaboratori**
  - Individuare - se opportuno - le risorse professionali da cui farsi affiancare; assegnare ai propri eventuali collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni - attività da svolgere; tempi e metodi - per lo svolgimento delle stesse.
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del prodotto/servizio.
  - Coordinarsi con le altre risorse professionali eventualmente coinvolte nell'attività.

***Conoscenze minime***

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

**UC.12****“Gestire le risorse strumentali del laboratorio di liuteria”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Curare il rifornimento e la disposizione di attrezzature, materie prime, pezzi di ricambio e macchinari adeguati alla realizzazione delle attività programmate del laboratorio di liuteria.

***Abilità***

- **Gestire le risorse strumentali del laboratorio, controllandone la disponibilità e l'adeguatezza**
  - Individuare le materie prime e/o i pezzi di ricambio necessari a realizzare l'intervento in programma, assicurarne l'acquisizione dal magazzino e allestire la postazione di lavoro.
  - Gestire le operazioni di rifornimento del magazzino: verificare la disponibilità a magazzino di materie prime e pezzi di ricambio ed applicare le procedure di acquisto; realizzare le operazioni di controllo della documentazione e dei materiali inviati (controllo marchi qualità); stoccare i prodotti ricevuti secondo il metodo di immagazzinamento più appropriato.

***Conoscenze minime***

- Caratteristiche dei materiali da utilizzare e loro resa tecnica-estetica.
- Strumenti ed apparecchiature per la realizzazione e fornitura di prodotti e servizi di liuteria.
- Parametri, indicatori, indici per valutazione del prodotto o servizio di liuteria realizzato o fornito.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; ecc.).
- Elementi di gestione del magazzino.

## **UC.13**

### **“Lavorare in sicurezza”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

##### **• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.14****“Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

***Abilità*****• Valutare la qualità dei manufatti prodotti**

- Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
- Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
- Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

## Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

- **Denominazione del profilo**

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

- **Definizione**

L'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico si interfaccia con il cliente/utente di un'organizzazione pubblica o privata. Egli si occupa dell'accoglienza telefonica, di comprendere le esigenze dell'interlocutore e di indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizio e/o accogliendone reclami. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare software dedicati.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011: 4.2.2.3.0 - *Centralinisti*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007:
  - tutti i settori, con particolare riferimento a 82.1 – *Attività di supporto per le funzioni d'ufficio.*
  - Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
    - ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
    - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
      - *Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto*
      - *Ricezione e smistamento delle telefonate*
      - *Ricezione e recapito di messaggi*
      - *Ricerca di numeri telefonici*
      - *Aggiornamento degli archivi telefonici*
      - *Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico, svolge il suo lavoro con un livello di autonomia e di responsabilità che varia a seconda della dimensione dell'azienda in cui è impiegato. Generalmente trova collocazione lavorativa come dipendente prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private (delle più svariate dimensioni) o presso call-center.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione, per l'idoneità al collocamento al lavoro dei lavoratori non vedenti o ipovedenti, in forma dipendente, richiede il possesso dei requisiti previsti dalla L. 29 marzo 1989 n. 113, del D.M. 10 gennaio 2000, e della Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005, n. 10

### **L. 29 marzo 1989 n. 113**

#### **1. Albo professionale.**

1. L'albo professionale nazionale dei centralinisti telefonici privi della vista, istituito con la legge 14 luglio 1957, n. 594, è articolato a livello regionale. Gli uffici regionali del lavoro e della massima occupazione provvedono alla iscrizione nell'albo professionale dei privi della vista abilitati alla funzione di centralinista telefonico, residenti nella regione. Per le province autonome di Trento e di Bolzano l'albo professionale è istituito presso i rispettivi uffici provinciali del lavoro e della massima occupazione.

2. Si intendono privi della vista coloro che sono colpiti da cecità assoluta ovvero hanno un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti.

3. All'albo professionale vengono iscritti i privi della vista, abilitati alla funzione di centralinista telefonico secondo le norme previste dal successivo articolo 2. L'iscrizione all'albo è subordinata alla presentazione dei seguenti documenti:

a) diploma di centralinista telefonico;

b) certificato, rilasciato dall'unità sanitaria locale del luogo di residenza del non vedente o del luogo in cui si svolge il corso di formazione professionale, da cui risulti che il richiedente è privo della vista o dispone di un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti, e che è esente da altre minorazioni che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico.

4. In deroga a quanto previsto nel comma precedente i privi della vista possono essere iscritti all'albo professionale su presentazione di domanda, da inoltrare tramite il competente ispettorato provinciale del lavoro, alla quale devono essere allegati il certificato di cui alla lettera b) del predetto comma ed una dichiarazione del datore di lavoro da cui risulti che il lavoratore svolge mansioni di centralinista da almeno sei mesi.

#### **2. Abilitazione alla funzione di centralinista.**

1. Ai fini dell'iscrizione nell'albo professionale nazionale di cui all'articolo 1 sono considerati abilitati i privi della vista in possesso del diploma di centralinista telefonico, rilasciato da scuole statali o autorizzate per ciechi.

2. I privi della vista che frequentano corsi professionali per centralinisti telefonici ciechi, istituiti secondo la disciplina di cui alla legge 21 dicembre 1978, n. 845, conseguono l'abilitazione professionale, ai fini di cui al comma precedente, a seguito di un esame effettuato dalle commissioni di cui al successivo settimo comma.

3. I corsi professionali di cui al comma precedente non possono avere durata inferiore ad un anno scolastico per coloro che siano in possesso di diploma di scuola secondaria superiore ovvero abbiano compiuto il 21° anno di età e a due anni per coloro che siano in possesso di licenza di scuola media dell'obbligo. Sono ammessi ai corsi anche i non vedenti in possesso di licenza elementare.

4. Le regioni, nell'ambito dei piani regionali di istruzione professionale, stabiliscono gli specifici programmi dei corsi per centralinisti telefonici non vedenti.

5. Gli esami di abilitazione di cui al precedente secondo comma si svolgeranno secondo i programmi stabiliti dal Ministero del lavoro e della previdenza sociale.

6. Le regioni debbono altresì svolgere periodici corsi di aggiornamento in rapporto allo sviluppo tecnologico nel settore della telefonia.

7. Con provvedimento del direttore dell'ufficio regionale del lavoro e della massima occupazione è istituita la commissione regionale per l'esame di abilitazione dei centralinisti telefonici privi della vista.

[...]

### **D.M. 10 gennaio 2000**

#### **1. Qualifiche professionali equipollenti a quella di centralinista telefonico.**

1. Ai sensi dell'art. 45, comma 12, della legge n. 144 del 1999, e ai fini dell'applicazione della legge n. 113 del 1985, le seguenti qualifiche sono riconosciute equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente: operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico; operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati; operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketinge telesoccorso.

#### **2. Abilitazione professionale.**

1. Ai fini del conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui all'art. 1 e dell'iscrizione all'Albo professionale nazionale, restano ferme le disposizioni di cui alla citata legge n. 113 del 1985

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Gestione del centralino	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ricevere, smistare telefonate</li><li>• Ricercare numeri telefonici (nel caso di operatori non vedenti o ipovedenti, utilizzando strumentazione specifica)</li></ul>
Gestione dei flussi informativi e comunicativi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire le comunicazioni telefoniche ed interpersonali:<ul style="list-style-type: none"><li>• verificare delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita;</li><li>• filtrare ovvero trasmettere le comunicazioni ed i messaggi telefonici;</li><li>• gestire i rapporti diretti con personale interno ed esterno all'azienda;</li><li>• gestire lamentele e situazioni critiche.</li></ul></li></ul>
Aggiornamento archivi telefonici	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aggiornare archivi telefonici (utilizzando software specifici nel caso di operatori non vedenti o ipovedenti)</li></ul>

**Unità di Competenza**

<b>Macro Processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Gestire l'attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico”</b>
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche”</b>
	<b>UC.4 “Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie dedicate”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.5 “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”</b>
	<b>UC.6 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”</b>

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Gestire l’attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio.
  - Conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione.
  
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - (Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione nel caso di operatore non vedente o ipovedente)

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il ruolo dell’Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Aspetti etici e deontologici, normativa sul trattamento dei dati personali.
- (Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, nel caso di operatore non vedente o ipovedente).

**UC.3****“Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

***Abilità***

- **Comunicare al telefono ed in presenza, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati.
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.
  - Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi, utilizzando strumenti informatici specificamente dedicati, chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione.
  - Accogliere clienti/fornitori al telefono o in presenza, quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni.
  - Saper fornire chiare informazioni e precise.
  - Gestire lamentele e situazioni critiche.

***Conoscenze minime***

- Modelli teorici di comunicazione - tecniche di comunicazione telefonica e verbale.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Pubbliche relazioni e comunicazione di marketing
- Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera.

**UC.4****“Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie dedicate”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire un centralino telefonico nella sua funzionalità tecnica ed utilizzare un *personal computer* (i programmi applicativi e le periferiche specifiche) al fine di realizzare le operazioni di supporto all'attività di centralinista addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

***Abilità***

- **Gestire un centralino telefonico**
  - conoscere e comprendere le specifiche tecniche e le modalità di utilizzo di un centralino telefonico per ricevere, inoltrare e smistare le telefonate in entrata e in uscita.
- **Utilizzare strumenti informatici e software specifici**
  - conoscere e comprendere le modalità di utilizzo di un personal computer e dei software applicativi dedicati, per eseguire le operazioni di supporto alle attività di centralinista addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.

***Conoscenze minime***

- Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile; Gestione del servizio telefonico in Italia, Tariffe
- Organizzazione della rete telefonica
- L'impianto telefonico, centralino e posto operatore
- Informatica ed utilizzo del personal computer
- Postazioni telefoniche attrezzate di personal computer con funzioni di impianto telefonico
- (Principali ausili informatici per non vedenti: p.e. impianti dotati di sintesi vocale e barra braille per i ciechi assoluti, e di sistemi di ingrandimento per gli ipovedenti).

**UC.5****“Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

***Abilità***

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**
- Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
- Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo.
- Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività.
- Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

***Conoscenze minime***

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

**UC.6****“Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

Standard di Percorso Formativo "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico", riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.M. 10 gennaio 2000, e della Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005, n. 10,  
in preparazione all'esame di abilitazione per l'iscrizione all'Albo dei centralinisti non vedenti o ipovedenti ai sensi dell'art. 2 della legge 113/85 e s.m.i.

- **CANALE DI OFFERTA FORMATIVA:** Disoccupati, inoccupati, occupati.
- **DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE:** 600 ore
- **ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO:** vedi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
Segmento propedeutico al percorso formativo: "Cultura generale"	Acquisire le conoscenze in materia di cultura generale con riferimento alle competenze chiave così come definite nella <i>Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006</i>	80	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza per l'intero segmento. Non ammesso il ricorso alla FaD per l'intera UFC.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo: "Le competenze chiave per la cittadinanza attiva"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze necessarie ad esercitare le competenze chiave la realizzazione personale, la cittadinanza attiva, la coesione sociale e l'occupabilità in una società della conoscenza. In particolare: competenze sociali e civiche; spirito di iniziativa; consapevolezza ed espressione culturale, elementi conoscitivi di base della costituzione Italiana e dell'Amministrazione dello Stato, delle regioni e degli enti locali; cenni sull'Unione Europea e suo ordinamento</li> </ul>	80	--
UFC 1. "Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	Acquisire la UC "Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 1.1 "Lavorare in forma dipendente o autonoma"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro dipendente, autonomo o parasubordinato.</li> </ul>	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 2. "L'attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (Operatore non vedente o ipovedente)"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di inquadramento 2.1 "Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa; ruolo dell'Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico".</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Gestire l'attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze relative alle modalità organizzative di un'impresa ed alle caratteristiche del ruolo di operatore al centralino telefonico e uffici relazione con il pubblico, agli aspetti etici e deontologici e alla normativa sul trattamento dei dati personali, al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività</li> </ul>	64	<p>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD</p> <p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di inquadramento 2.2 "Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (Operatore non vedente o ipovedente)".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (Operatore non vedente o ipovedente): CCNL di riferimento e format tipo di contratto, leggi e norme legate all'abilitazione professionale</li> </ul>	10	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Segmento formativo: Lingua inglese nel contesto professionale (livello B1 QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utilizzare la lingua inglese in contesti professionali – livello B1 -QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE)</b></li> </ul>	90	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 1. Lingua inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acquisire le conoscenze dei principali costrutti della lingua inglese per essere in grado di gestire colloqui telefonici ed in presenza di media complessità.</b></li> </ul>	50	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio linguistico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esercitazioni pratiche in lingua inglese</b></li> </ul>	40	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UFC 3. “Gestione delle relazione e comunicazione telefonica”</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acquisire la UC “Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche”</b></li> </ul>	90	<b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 3.1 “Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente.</b></li> </ul>	20	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 3.2 “Modelli teorici di comunicazione - tecniche di comunicazione telefonica e verbale”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acquisire le conoscenze di tecniche della comunicazione orale (telefonica e verbale), adottando stili e forme coerenti al contesto d’uso e ai destinatari, per poter effettuare attività di operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico.</b></li> </ul>	20	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 3.3 Pubbliche relazioni e elementi generali di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acquisire le conoscenze di base di conduzione delle pubbliche relazioni e della comunicazione di marketing per potere svolgere l’attività in oggetto.</b></li> </ul>	26	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esercitazioni pratiche e simulazioni in contesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.</b></li> </ul>	24	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p><b>UFC 4. "Gestione del centralino telefonico e utilizzo di strumenti informatici dedicati"</b></p>	<p><b>Acquisire la UC "Gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti"</b></p>	<p><b>170</b></p>	<p><b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 4.1 "Telefonia: Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile; Gestione del servizio telefonico in Italia, Tariffe, etc."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisire le conoscenze teoriche di base al fine di comprendere il mondo della telefonia e il funzionamento di una rete, per potere operare consapevolmente ad un centralino telefonico.</i></li> </ul>	<p>20</p>	<p>--</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 4.2 "L'impianto telefonico, centralino e posto operatore"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisire le conoscenze in materia di specifiche tecniche e modalità di utilizzo di un centralino telefonico al fine di essere in grado di ricevere, inoltrare e smistare le telefonate in entrata e in uscita</i></li> </ul>	<p>40</p>	<p>--</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 4.3 "Informatica: Principali ausili informatici per non vedenti o ipovedenti"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisire le conoscenze e le abilità utili a comprendere le modalità di utilizzo di un personal computer e dei software applicativi dedicati, per eseguire le operazioni di supporto alle attività di centralinista telefonico e di relazione con il pubblico</i></li> </ul>	<p>50</p>	<p>--</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esercitazioni pratiche in laboratorio e simulazioni in contesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.</i></li> </ul>	<p>60</p>	<p>--</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Segmento formativo: sistema di scrittura e lettura del braille</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Approfondimento/perfezionamento del sistema di scrittura e lettura del braille</b></li> </ul>	<p><b>80</b></p>	<p><b>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 1. Braille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisire/approfondire le conoscenze della scrittura/lettura braille</i></li> </ul>	<p>40</p>	<p>--</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esercitazioni pratiche di braille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mettere in pratica quanto acquisito nel segmento formativo</i></li> </ul>	<p>40</p>	<p>--</p>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<p>UFC 5. "Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 5.1 "Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo."</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress.</li> </ul>	4	<p>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</p>
<p>UFC 6. "Sicurezza sul luogo di lavoro"</p>	<p>Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"</p>	8	<p>Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UFC, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 6.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 6.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</li> </ul>	4	<p>Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.</p>

#### ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

1. L'accesso al percorso formativo, come previsto dalla Circolare Ministero del Lavoro, n. 10/2005, è subordinato alla possesso del diploma di scuola secondaria di 2° grado. I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'Albo, possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10/01/2000, con titolo di studio inferiore.
2. Certificato, rilasciato dall'azienda sanitaria locale del luogo di residenza del non vedente, da cui risulti che il richiedente è privo della vista o dispone di un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti, e che è esente da altre minorazioni che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico.
3. Per gli stranieri è inoltre indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.

4. Ai cittadini extracomunitari sarà richiesto regolare permesso di soggiorno, inoltre, ove previsto dalla legge, il partecipante ai percorsi formativi deve essere in possesso di permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso stesso.
5. Prevedere la presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati
6. Al termine del percorso formativo, agli allievi che avranno frequentato il 75% delle ore complessive, verrà rilasciato un Attestato di frequenza
7. Per l'iscrizione all'albo professionale nazionale, articolato a livello regionale, dei centralinisti telefonici privi della vista o ipovedenti, ai sensi della L. n. 113/1985 e della Circolare n. 10/2005, è necessario il superamento dell'esame di abilitazione, come disciplinato dall'art. 2, comma 7 e segg., della L. n. 113/1985 e s.m.i., e dalla Circolare n. 10/2005, per il conseguimento della qualificazione di "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico", per il cui accesso è obbligatorio il possesso dell'attestato di cui al precedente punto 6.

## Tecnico della gestione del punto vendita

- **Denominazione del profilo**

Tecnico della gestione del punto vendita

- **Definizione**

Il Tecnico della gestione del punto vendita gestisce un punto vendita della grande distribuzione organizzata (GDO) in accordo alle politiche commerciali definite, si occupa di coordinare, assistere e supervisionare le attività e le risorse all'interno del punto vendita. A seconda della dimensione della struttura commerciale nella quale è inserito si occupa anche delle attività di approvvigionamento, logistica e allestimento merce, inoltre concorre alla definizione e al monitoraggio del budget economico e utilizza le leve di marketing.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi di distribuzione commerciale
- ATECO 2007: 47.11 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
- Approvvigionamento merci presso grossisti, rappresentanti di commercio o produttori
- Ricevimento e controllo merci, marcatura, definizione dei prezzi e relativa etichettatura
- Selezione del campionario da esporre e rifornimento scaffali
- Rilevazione dati di customer satisfaction
- Gestione reclami e ascolto clienti
- Operazioni di cassa ed amministrative: deposito contanti, emissione ricevute fiscali, *registrazione fatture acquisto, registro vendite, inventario, incasso mediante ticket restaurant, bancomat, carta di credito*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Tecnico della gestione del punto vendita opera generalmente con contratto di lavoro dipendente, nei punti vendita anche di grande dimensione quali supermercati in cui siano

presenti diverse tipologie merceologiche, alimentari e non alimentari; il ruolo prevede ampia autonomia nell'ambito degli obiettivi commerciali aziendali definiti. Si rapporta con figure di linea e di staff e con gli addetti alle vendite e alle funzioni di supporto.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tuttavia, il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Gestione dell'assortimento e degli approvvigionamenti	Programmare le quantità di merce in ingresso Emettere ordini di approvvigionamento Costruire il planning consegne
Attuazione di azioni di marketing e promozione	Analizzare le caratteristiche del mercato di riferimento Elaborare piani promozionali e definire prezzi, sconti Confrontare i prezzi della concorrenza Realizzare strumenti promozionali (es. volantini, ecc.)
Definizione degli spazi di esposizione	Curare l'organizzazione degli spazi di vendita (lay out), dell'esposizione e della disposizione delle merci (display)
Supervisione delle consegne	Monitorare lo stato delle consegne (tempi, luoghi e modalità) dei rifornimenti e degli assortimenti
Monitoraggio delle vendite e del rispetto del budget definito	Monitorare e verificare l'andamento vendite Redigere report relativi agli andamenti delle vendite Rilevare periodicamente i dati necessari a verificare gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato
Selezione e coordinamento del personale addetto al punto vendita	Gestire le attività di ricerca, selezione e inserimento del personale Sovrintendere e coordinare il lavoro del personale del punto vendita

**Unità di Competenza**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Gestire l'attività professionale di tecnico di gestione del punto vendita”</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”</b>
Produce beni/Erogare servizi	<b>UC.4 “Utilizzare le leve del marketing”</b>
	<b>UC.5 “Gestire gli approvvigionamenti”</b>
	<b>UC.6 “Coordinare l'allestimento degli spazi espositivi”</b>
	<b>UC.7 “Effettuare il monitoraggio delle vendite e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel budget”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.8 “Gestire il personale - tecnico di gestione del punto vendita”</b>
	<b>UC.9 “Lavorare in sicurezza”</b>
	<b>UC.10 “Valutare la qualità del servizio offerto - tecnico di gestione del punto vendita”</b>

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonoma.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Gestire l’attività professionale di tecnico di gestione del punto vendita”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con le caratteristiche normative ed organizzative del contesto tipico di esercizio dell'attività professionale.

***Abilità***

- **Posizionare la propria prestazione professionale nel sistema produttivo**
  - Segmentare il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione.
  - Interpretare le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile.
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Analizzare il settore di riferimento, in particolare le caratteristiche dell’organizzazione della grande distribuzione organizzata**
  - Conoscere e comprendere le modalità organizzative della GDO.
  - Saper situare la propria sezione di lavoro all'interno del settore in oggetto.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto di riferimento.

***Conoscenze minime***

- Ambiti organizzativi in cui può collocarsi un tecnico di gestione del punto vendita.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratti di prestazione professionale.
- Forme distributive e tipologia organizzativa della grande distribuzione organizzata-
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Elementi di diritto commerciale.

**UC.3****“Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione.

***Abilità***

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative.
  - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- **Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro**
  - Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
  - Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti.
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.

## UC.4 “Utilizzare le leve del marketing”

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Analizzare il mercato o la zona di riferimento raccogliendo ed elaborando le informazioni circa il contesto nel quale si inseriscono i prodotti del proprio punto vendita, al fine di sviluppare un piano di marketing e promozione finalizzato a raggiungere gli obiettivi commerciali stabiliti.

### ***Abilità***

- **Analizzare il mercato e il sistema competitivo di riferimento**
  - Identificare le variabili da rilevare e le fonti da consultare.
  - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi.
  - Analizzare il sistema competitivo di riferimento e posizionare la propria impresa all'interno di questo.
  - Analizzare il profilo dei potenziali clienti del mercato/zona di riferimento.
  - Elaborare ed archiviare i dati raccolti.
- **Individuare le politiche di marketing mix e predisporre il piano operativo**
  - Definire le caratteristiche dell'offerta per soddisfare le esigenze del segmento di consumatori individuato.
  - Definire le politiche di prezzo da adottare.
  - Impostare le attività di comunicazione/promozione dei prodotti offerti dal punto vendita.

### ***Conoscenze minime***

- Principali metodologie e tecniche della ricerca e analisi di mercato.
- Metodologie e strumenti di *benchmarking*.
- Metodologie e tecniche di elaborazione dei dati raccolti.
- Il campo d'azione del marketing operativo con particolare riferimento alla GDO.
- Le leve del marketing mix (brand management; politiche di prezzo, di distribuzione e di comunicazione).
- Tecniche di comunicazione e comunicazione on line.
- Pubblicità e Visual merchandising.
- Comunicazione e tecniche di vendita (psicologia e motivazione all'acquisto, approccio del cliente, gestione del cliente).

## UC.5

### “Gestire gli approvvigionamenti”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire gli approvvigionamenti delle merci, assicurando l'assortimento stabilito, definendo la quantità e i tempi di consegna dei prodotti.

#### ***Abilità***

- **Gestire gli approvvigionamenti delle merci, assicurando l'assortimento stabilito**
  - Definire la quantità e i tempi di consegna della merce.
  - Applicare procedure di gestione degli ordini.
  - Controllare e coordinare l'attività dei fornitori.
- **Supervisionare le operazioni di ricezione e stoccaggio delle forniture**
  - Coordinare la ricezione delle le merci in entrata applicando le procedure operative in vigore.
  - Coordinare il deposito delle merci in magazzino, rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di merceologia.
- Tecniche di gestione degli assortimenti.
- Tecniche di approvvigionamento prodotti.
- Procedure di gestione degli ordini.
- Modalità di gestione delle scorte: Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto merci, principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Conservazione di prodotti alimentari - Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP).

**UC.6****“Supervisionare l’allestimento degli spazi espositivi”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Supervisionare e coordinare l’allestimento degli spazi espositivi, secondo le specifiche definite anche dalla politica aziendale, al fine di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.

***Abilità***

- **Focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni ed ottimizzare l'utilizzo dei volumi a disposizione**
  - Applicare le indicazioni progettuali in merito alle modalità di allestimento degli spazi interni.
  - Individuare modalità di allestimento degli spazi tali da orientare il percorso della clientela, facilitare il processo d’acquisto e razionalizzare l’attività di rifornimento.
  - Garantire il rifornimento di scaffali ed espositori in modo tale da lasciare a disposizione del cliente una gamma di prodotti ricca sia per quantità sia per qualità.
  - Rendere il punto vendita accogliente e, ove del caso, predisporre servizi accessori che lo rendano adeguato al target di clienti dell'esercizio.
  - Adottare comportamenti orientati all'ordine e alla pulizia.

***Conoscenze minime***

- Nozioni di merceologia in particolare per quanto riguarda la gamma di prodotti all’interno di un punto vendita della GDO.
- Il *layout*: l’organizzazione degli spazi espositivi relativi alle dimensioni e al posizionamento.
- I *display* interni: tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica.

**UC 7****“Effettuare il monitoraggio delle vendite e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel budget”**

**Inquadramento EQF:** 4

**Risultato generale atteso**

Monitorare e verificare l'andamento vendite, rilevando periodicamente i dati necessari a misurare il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato.

**Abilità**

- **Effettuare attività di monitoraggio delle vendite e di controllo di gestione**
  - Effettuare il monitoraggio delle vendite utilizzando software dedicati.
  - Effettuare la rilevazione periodica dei dati necessari a misurare il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato (o coadiuvare i responsabili preposti a tale funzione, p.e. *controller*), evidenziando gli scostamenti tra i risultati attesi e i risultati effettivi.
  - Formulare eventuali azioni correttive e proposte di miglioramento.
  - Effettuare attività di reporting, trasmettendo ai centri di responsabilità e al vertice aziendale sintesi informative (*report*).

**Conoscenze**

- Elementi di budgeting
- Elementi di controllo di gestione
- Tecniche di analisi degli scostamenti (*variance analysis*)
- Sistemi di reporting
- Sistemi informativi in ambito aziendale

**UC 8****“Gestire il personale – Tecnico di gestione del punto vendita”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Gestire le attività selezione e inserimento del personale al fine di individuare correttamente le risorse in relazione alla posizione richiesta. Sovrintendere al lavoro del personale del punto vendita.

***Abilità*****• Gestire le attività di selezione**

- Pianificare il reclutamento e la selezione sulla base delle caratteristiche delle posizioni da ricoprire.
- Valutare e selezionare i candidati.
- Gestire l’inserimento dei neo-assunti.

**• Gestire le risorse professionali assegnate**

- Impartire direttive al personale del punto vendita per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate, organizzare turni di lavoro.
- Supportare le risorse dedicate a gestire le procedure amministrative del personale (comunicazioni ferie, assenze, etc.).
- Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.
- Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

***Conoscenze minime***

- Elementi di gestione delle risorse umane (pianificazione; reclutamento, selezione ed inserimento in azienda; formazione; valutazione delle performance; potenziale; carriera e mobilità del personale; politica retributiva; relazioni sindacali e rapporti con il personale).
- Organizzazione del lavoro con specifico riferimento al lavoro nella GDO.

## UC.9 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.10****“Valutare la qualità del servizio offerto - tecnico di gestione del punto vendita”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del servizio offerto, controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità aziendali.

***Abilità*****• Valutare la qualità del servizio offerto**

- Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
- Rilevare il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
- Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

### Standard di Percorso Formativo “Tecnico della gestione del punto vendita”

- CANALE DI OFFERTA FORMATIVA: Disoccupati, inoccupati, occupati.
- DURATA MINIMA DEL CORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE: 206 ore
- ARTICOLAZIONE MINIMA DEL CORSO FORMATIVO: vedi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
● Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.</li> </ul>	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
<p>UFC 2. "L'attività professionale di tecnico della gestione del punto vendita"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di inquadramento 2.1 "Caratteristiche della prestazione professionale"</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Gestire l'attività professionale di tecnico della gestione del punto vendita"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze e la capacità di comprendere le caratteristiche del contesto di lavoro, i compiti e la posizione del profilo, le condizioni della prestazione professionale.</li> </ul>	16	<p>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di inquadramento 2.2 "Elementi di diritto commerciale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze fondamentali di diritto commerciale al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività</li> </ul>	4	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di inquadramento 2.3 "Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa e ruolo del tecnico delle vendite"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze relative alle forme distributive e tipologia organizzativa della grande distribuzione organizzata, alle modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa ed alle caratteristiche del ruolo di tecnico della gestione del punto vendita</li> </ul>	4	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>
		8	<p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni ed indicazioni</i>
UFC 3. "Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente"	Acquisire la UC "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente"	8	Non è ammesso il ricorso alla FaD.
• Modulo 3.1 "Comunicazione e negoziazione"	• Acquisire le conoscenze e le abilità utili per la gestione di relazioni integrate e non conflittuali con i diversi attori del sistema cliente	8	--
UFC 4. "Marketing, promozione, comunicazione"	Acquisire la UC "Utilizzare le leve del marketing"	32	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
• Modulo 4.1 "Ricerca e analisi di mercato"	• Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di ricerca e analisi di mercato, elaborazioni statistiche, benchmarking, etc, al fine di essere in grado di raccogliere ed elaborare le informazioni circa il contesto nel quale sono rivolti i prodotti/servizi del punto vendita	8	--
• Modulo 4.2 "Le leve del marketing"	• Acquisire le conoscenze in materia di marketing operativo con particolare riferimento alla GDO e le leve del marketing mix al fine di essere in grado di elaborare un piano di marketing operativo	8	--
• Modulo 4.3 "Comunicazione, promozione, pubblicità"	• Acquisire le conoscenze in materia tecniche di comunicazione (promozione, pubblicità, visual merchandising, etc.) al fine di essere in grado di sviluppare e seguire le opportune azioni utili alla definizione della linea di comunicazione e di promozione del punto vendita e dei prodotti al suo interno	8	--
• Project work: il piano di marketing e promozione	• Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nei moduli precedenti	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
UFC 5. "La gestione degli approvvigionamenti"	Acquisire la UC "Gestire gli approvvigionamenti"	26	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di inquadramento "Elementi di merceologia"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze teoriche di base in materia di merceologia di prodotti alimentari e non</li> </ul>	6	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 5.1 "Gestione assortimenti e approvvigionamenti"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di gestione degli assortimenti, tecniche di approvvigionamento prodotti e procedure di gestione degli ordini, al fine di gestire correttamente gli approvvigionamenti delle merci, assicurando l'assortimento stabilito</li> </ul>	12	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 5.3 "Gestione del magazzino"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze in materia di gestione delle scorte e di normativa sulla conservazione dei prodotti alimentari al fine di essere in grado di supervisionare la gestione del magazzino.</li> </ul>	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
<p>UFC 6. "L'allestimento degli spazi espositivi"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 6.1 "Layout e display interni".</li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Supervisionare l'allestimento degli spazi espositivi"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisire le conoscenze teoriche in materia gestione lay out e display dei punti vendita (organizzazione degli spazi espositivi; tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica, etc.) per poter allestire gli spazi espositivi in grado di valorizzare i prodotti ed attirare l'attenzione dei clienti.</i></li> </ul>	24	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Esercitazioni pratiche.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da allestire uno spazio espositivo.</i></li> </ul>	16	--
		8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
UFC 7. "Monitoraggio vendite e controllo di gestione"	Acquisire la UC "Effettuare il monitoraggio delle vendite e del raggiungimento degli obiettivi definiti nel budget"	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 7.1 "Elementi di budgeting e controllo di gestione"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di elementi di budgeting, elementi di controllo di gestione e tecniche di analisi degli scostamenti al fine di essere in grado di verificare gli indicatori che misurano il raggiungimento degli obiettivi rispetto al budget delineato</li> </ul>	20	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 7.2 "Sistemi di reporting"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di modalità di strutturazione della reportistica al fine di far pervenire le informazioni ai destinatari in modo corretto e nei tempi stabiliti.</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 7.3 "Principali sistemi informativi per monitoraggio delle vendite e controllo di gestione"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di utilizzo dei principali software per il monitoraggio delle vendite e controllo di gestione</li> </ul>	16	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazione pratica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire la competenza obiettivo della presente UFC.</li> </ul>	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
UFC 8. "La gestione del personale"	Acquisire la UC "Gestire il personale – Tecnico di gestione del punto vendita"	28	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 30% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 8.1 "La selezione"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alle tecniche e alle modalità di reclutamento e selezione e alle tecniche e modalità di conduzione di un colloquio di selezione al fine di individuare correttamente le risorse in relazione alla posizione richiesta.</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 8.2 "Gestione del personale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a elementi di gestione delle risorse umane (inserimento in azienda; formazione; valutazione delle performance; potenziale; carriera e mobilità del personale; politica retributiva; relazioni sindacali e rapporti con il personale) e all'organizzazione del lavoro con specifico riferimento al lavoro nella GDO.</li> </ul>	16	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche "role playing"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare su casi didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti.</li> </ul>	8	--
UFC 9. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	8	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UFC, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 9.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</li> </ul>	Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli,	4	--

<b>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</b>	<b>Obiettivi formativi</b>	<b>Durata minima</b>	<b>Prescrizioni ed indicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Modulo 9.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</li></ul>	funzioni e responsabilità dei diversi attori Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione	4	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio basso.

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni ed indicazioni
<p><b>UFC 10 "La valutazione della qualità del servizio offerto"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 10.1 "La valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio".</li> <li>• <i>Project work: Definizione di un sistema di valutazione</i></li> </ul>	<p>Acquisire la UC "Valutare la qualità del servizio offerto - tecnico della gestione del punto vendita"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità nell'erogazione de servizio offerto</i></li> <li>• <i>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità di un servizio e del proprio operato.</i></li> </ul>	<p>8</p> <p>4</p> <p>4</p>	<p>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.</p> <p>--</p> <p>--</p>

#### ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

## Addetto qualificato birraio artigianale

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato birraio artigianale

- **Definizione**

L'addetto qualificato birraio coordina ed esegue le attività del birrifico artigianale dalla ricezione e stoccaggio delle materie prime attraverso la gestione delle fasi di ammostamento, filtrazione, bollitura, fermentazione, maturazione, condizionamento, fino al confezionamento dei prodotti finiti (fusti e bottiglie).

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

7.3.2.8.2 - *Addetti a macchinari industriali per la produzione di birra*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Produzioni alimentari

- ATECO 2007:

11.05.00 - *Produzione di birra*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.2.152.474 - Produzione di birra

– Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Controllo qualitativo delle forniture per l'avvio della produzione di birra (es: cereali maltati e non maltati, luppolo, lievito, succedanei, spezie, frutta, ecc.)*
- *Realizzazione della sanificazione degli impianti e delle attrezzature per la produzione di birra*
- *Realizzazione della fase di macinazione dei cereali maltati e non maltati per la produzione della birra*
- *Gestione del processo di produzione del mosto o "cotta"*
- *Realizzazione delle attività di smaltimento dei sottoprodotti di lavorazione*
- *Gestione della fermentazione e della maturazione della birra (gestione della cantina)*
- *Preparazione al processo di imbottigliamento della birra*
- *Esecuzione dell'imbottigliamento e dell'infustamento*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato birraio opera in laboratori artigianali, piccole industrie alimentari, in forma sia dipendente che autonoma. La sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Egli conduce le operazioni del processo produttivo. Ad inizio carriera può essere coordinato da un mastro birraio.

– **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Realizzazione delle operazioni di avvio al processo di produzione	Controllare la qualità delle forniture per l'avvio della produzione di birra (es: cereali maltati e non maltati, luppolo, lievito, succedanei, spezie, frutta, ecc.) Controllare lo stato degli strumenti e dei macchinari da utilizzare
Gestione delle fasi di maltatura e ammostamento	Realizzare la macinazione dei cereali maltati e non maltati Gestire il processo di produzione del mosto o "cotta" Bollire il mosto ed introdurre il luppolo Realizzare le attività di smaltimento dei sottoprodotti di lavorazione
Gestione della fermentazione e della maturazione della birra (Gestione della cantina)	Trasferire il mosto nei tini e nei fermentatori, seguire la reintegrazione dell'ossigeno e l'aggiunta del lievito per la fermentazione Controllare la maturazione della birra
Realizzazione dell'imbottigliamento e dell'infustamento	Preparare il processo di imbottigliamento della birra (individuare i contenitori ed etichette, sterilizzare, etc.) Eseguire l'imbottigliamento e l'infustamento
Gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori	Individuare le materie prime necessarie alla produzione Effettuare gli ordini Curare i rapporti con i fornitori Sovrintendere alle operazioni del magazzino
Manutenzione attrezzature e area di lavoro	Manutenere e pulire le attrezzature, gli utensili e l'area di lavoro applicando le norme sulla sicurezza e sull'igiene alimentare.
Applicazione la normativa sull'igiene alimentare e la sicurezza sul luogo di lavoro	Applicare la normativa sull'igiene alimentare e la sicurezza sul luogo di lavoro durante tutte le fasi e le attività lavorative. Realizzazione della sanificazione degli impianti e delle attrezzature per la produzione di birra

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
	UC.2 “Esercitare la professione di addetto qualificato birraio artigianale”
	UC.OPZIONALE “Sviluppare l’offerta dei prodotti e realizzare attività di vendita – Addetto qualificato birraio”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.3 “Gestire il processo di produzione del mosto”
	UC.4 “Gestire il processo di fermentazione e maturazione”
	UC.5 “Effettuare l’imbottigliamento”
Gestire i fattori produttivi	UC.6 “Gestire gli approvvigionamenti del birrificio”
	UC.7 “Condurre il sistema di garanzia dell’igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato birraio”
	UC.8 “Lavorare in sicurezza”
	UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito di un processo manifatturiero”

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di addetto qualificato birraio artigianale”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato birraio artigianale.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato birraio artigianale**
  - Individuare, in termini di caratteristiche fondamentali, il settore di produzione della birra, in particolare artigianale, le nuove tecnologie, la normativa in europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore in oggetto, (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato birraio artigianale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato birraio
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- Caratteristiche del settore di produzione della birra, nuove tecnologie, normativa
- L'attività dell'addetto qualificato birraio

**UC.OPZIONALE**  
**“Sviluppare l’offerta dei prodotti e realizzare attività di vendita**  
**– Addetto qualificato birraio artigianale”**

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Sviluppare l’offerta e seguire la promozione dei prodotti del birrificio, curando anche la vendita.

***Abilità***

**· Definire l’offerta dei prodotti del birrificio**

- Osservare il mercato di riferimento rilevando ed analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell’arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target).
- Definire le caratteristiche dell’offerta sulla base delle osservazioni svolte.
- Quantificare i costi, tenendo conto delle risorse materiali, umane ed economiche necessarie e a disposizione.
- Determinare, applicando adeguati metodi di calcolo, i prezzi dei prodotti offerti.

**· Promuovere la propria offerta verso clienti reali o potenziali**

- Identificare gli strumenti di comunicazione (compresi i nuovi canali: piattaforme web e social network), per la promozione dei prodotti del birrificio
- Utilizzare forme di comunicazione adatte ai canali individuati.

**• Gestire la trattativa di vendita con il cliente, proporre soluzioni d’acquisto e supportarlo nella scelta**

- Presentare al cliente la propria offerta commerciale
- Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
- Gestire le fasi della trattativa commerciale

***Conoscenze minime***

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di prodotti
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento
- Elementi di gestione economica
- Tecniche di *pricing*
- Modalità e strumenti di promozione dell’offerta
- Comunicazione attraverso Piattaforme web e social network
- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente
- Tecniche di conduzione di una trattativa commerciale
- Metodologie di consegne e di pagamento

**UC.3****“Gestire il processo di produzione del mosto”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire il processo di ammostamento a partire dalle miscele composte, realizzando il primario controllo qualitativo delle materie prime per l'avvio della produzione e le principali operazioni di trattamento del mosto e di integrazione del luppolo

***Abilità***

- **Gestire il processo di ammostamento, applicando procedure di regolazione e definizione dei parametri del processo di produzione**
  - Controllare e determinare tipologia e quantità di materie prime
  - Seguire il processo di maltatura, controllando fasi, temperature ed essiccazione
  - Macinare il malto e mescolarlo in acqua calda, individuando la giusta temperatura e il metodo di ammostamento sulla base delle tipologie e della quantità dei diversi malti e cereali utilizzati
  - Seguire le principali operazioni di trattamento del mosto (miscelazione, cottura, filtrazione, luppolamento, bollitura, raffreddamento)
  - Utilizzare strumenti per la valutazione del processo
  - Applicare metodi di valutazione delle materie prime utilizzate

***Conoscenze minime***

- Elementi di fisica dei fluidi
- Elementi di chimica
- Merceologia di settore
- Elementi di microbiologia alimentare
- Standard di qualità dei prodotti alimentari
- Tecniche di macinazione ed essiccazione
- Tecniche di analisi delle acque di ammostamento
- Tecniche e fasi di ammostamento
- Procedure di controllo qualità
- Metodi di lettura e valutazione di una ricetta

**UC.4****“Gestire il processo di fermentazione e maturazione”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Compiere la fermentazione primaria e secondaria attraverso l'aggiunta di lieviti, in base alle ricette previste, eseguendo le successive operazioni di condizionamento, stabilizzazione e filtrazione.

***Abilità*****• Condurre le operazioni di gestione della cantina**

- Seguire il processo di trasferimento del mosto nei tini e nei fermentatori, seguendo la reintegrazione dell'ossigeno e l'aggiunta del lievito per la fermentazione
- Applicare procedure di gestione dei processi di fermentazione
- Utilizzare tecniche analitiche per determinare la vitalità dei lieviti
- Controllare la temperatura
- Controllare la maturazione della birra
- Applicare procedure di sicurezza in produzione
- Utilizzare metodi per la filtrazione del prodotto finito
- Utilizzare gli strumenti per la valutazione del processo

***Conoscenze minime***

- Tecniche di fermentazione
- Meccanica del processo di fermentazione
- Tecniche di allontanamento del lievito
- Tecniche di recupero e propagazione dei lieviti
- Tecniche di lavaggio dei lieviti
- Fasi del processo di maturazione della birra
- Procedure di controllo qualità

## UC.5 “Effettuare l’imbottigliamento”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Realizzare il confezionamento della birra, eseguendo preventivamente sterilizzazione, risciacquo e soffiatura delle diverse tipologie di bottiglie e contenitori, seguiti da imbottigliamento, tappatura e sigillatura dei contenitori.

### ***Abilità***

#### **• Applicare le tecniche di imbottigliamento**

- Preparare, sterilizzare ed individuare i giusti formati dei contenitori
- Predisporre le etichette ed eseguire le operazioni di etichettatura in conformità degli standard previsti
- Realizzare le operazioni di imbottigliamento e riempimento di contenitori
- Esecuzione delle operazioni di tappatura e sigillatura dei contenitori e/o confezioni attraverso l'utilizzo di macchinari (macchine tappatrici, macchine confezionatrici, ecc.)

### ***Conoscenze minime***

- Tipologia di contenitori (bottiglie, fusti, lattine)
- Abbinamento birra-contenitori
- Tecniche di sterilizzazione, imbottigliamento ed etichettatura
- Controllo della qualità di processo e prodotto finito

**UC.6****“Gestire gli approvvigionamenti del birrificio”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti e delle materie prime.

***Abilità*****• Gestire i fornitori e definire le necessità di approvvigionamento**

- Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori.
- Definire le necessità di approvvigionamento delle materie prime e dei prodotti, stimando il fabbisogno della produzione.
- Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti.
- Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando la qualità dei prodotti acquistati.

**• Gestire il magazzino**

- Ricevere le merci in entrata verificando le condizioni di trasporto ed arrivo dei prodotti, la regolarità della documentazione di accompagnamento e l'integrità dei dispositivi di sicurezza previsti.
- Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute.
- Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.

***Conoscenze minime***

- Elementi di gestione del magazzino
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.
- Software a supporto della gestione dell'attività.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.

**UC.7****“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato birraio”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

***Abilità*****• Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**

- Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
- Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- Curare la propria igiene personale.

**• Lavare e sanificare l'area di lavoro**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
- Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

**• Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

***Conoscenze minime***

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate.

## UC.8 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

#### **• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.9****“Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

***Abilità*****• Valutare la qualità dei manufatti prodotti**

- Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
- Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
- Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.

## Standard di Percorso Formativo “Addetto qualificato birraio artigianale”

- CANALE DI OFFERTA FORMATIVA: Disoccupati, inoccupati, occupati.
- DURATA MINIMA DEL CORSO AL NETTO DI EVENTUALI UFC OPZIONALI E DEL TIROCINIO CURRICULARE: 248 ore
- ARTICOLAZIONE MINIMA DEL CORSO FORMATIVO: vedi tavola

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--
UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato birraio”	Acquisire la UC “Esercitare la professione di addetto qualificato birraio”	20	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
• Modulo di inquadramento 2.1 “Caratteristiche del processo di produzione della birra, attività dell’addetto qualificato birraio”.	• Acquisire le conoscenze relative al processo di produzione della birra: caratteristiche del settore, nuove tecnologie, normativa, attività dell’addetto qualificato birraio, informazione del consumatore, al fine di poter avere le basi necessarie all’esercizio dell’attività in oggetto.	16	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
• Modulo di inquadramento 2.2 “Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di addetto qualificato birraio”.	• Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale: CCNL di riferimento e format tipo di contratto, principi e norme di esercizio dell’attività in forma di impresa; iscrizione alla CCIAA	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
<b>UFC OPZIONALE “La commercializzazione”</b>	<b>Acquisire la UC “Sviluppare l’offerta dei prodotti e realizzare attività di vendita – Addetto qualificato birraio”</b>	<b>32</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 1 “Modalità di analisi del mercato e costruzione di un’offerta”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a modalità di analisi del mercato utili alla lettura e all’interpretazione del contesto di riferimento ed elementi di gestione economica e tecniche di pricing al fine di essere in grado di determinare l’offerta dei prodotti tenendo conto delle risorse a disposizione e stabilire, a partire dai costi, i prezzi dei servizi offerti.</li> </ul>	16	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 2 “Modalità e strumenti di promozione dell’offerta”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di modalità e strumenti di promozione, a partire dalla costruzione di Piattaforme web e social network, al fine rendere il partecipante in grado di sviluppare una strategia di offerta sostenibile.</li> </ul>	8	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 3 “Tecniche di vendita”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze di base in materia di tecniche di vendita</li> </ul>	8	--
<b>UFC 3. “Ammostamento”</b>	<b>Acquisire la UC “Gestire il processo di produzione del mosto”</b>	<b>92</b>	<b>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l’obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo di inquadramento 3.1 “Elementi di fisica e chimica – Merceologia di settore – Microbiologia alimentare - Ricette”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze teoriche di base utili al processo di produzione della birra.</li> </ul>	32	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo di inquadramento 3.2 “Metodi e tecniche di produzione del mosto: dalla maltatura al raffreddamento”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di Tecniche di macinazione ed essiccazione, tecniche e fasi di ammostamento, procedure di controllo qualità, al fine di essere in grado di gestire il processo di ammostamento.</li> </ul>	20	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	40	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 4. "Gestione della cantina"	Acquisire la UC "Gestire il processo di fermentazione e maturazione"	60	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo 4.2 "Tecniche e fasi del processo di fermentazione e maturazione della birra"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di tecniche e fasi di del processo di fermentazione e maturazione della birra, al fine di essere in grado di gestire la cantina per l'ultimazione del prodotto finito</li> </ul>	20	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare in laboratorio, con apparecchiature, strumentazioni e macchinari le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	40	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 5. "Imbottigliamento ed etichettatura"	Acquisire la UC "Effettuare l'imbottigliamento"	20	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 5.1 "Tecniche e fasi di imbottigliamento ed etichettatura"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze e le abilità in materia di tecniche e fasi di sterilizzazione, imbottigliamento ed etichettatura, al fine di essere in grado di realizzare il confezionamento della birra.</li> </ul>	8	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Esercitazioni pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare in laboratorio, con apparecchiature, strumentazioni e macchinari le conoscenze e gli schemi di azione introdotti al fine di acquisire le competenze obiettivo della UFC e le effettive capacità di esercitarle.</li> </ul>	12	--
UFC 6. "Gestione degli approvvigionamenti"	Acquisire la UC "Gestire gli approvvigionamenti del birrificio"	12	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 6.1 "La gestione dei fornitori"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di procedure operative anche con utilizzo di software applicativi per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.</li> </ul>	6	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 6.2 "La gestione del magazzino"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze in materia di gestione delle scorte, modalità di stoccaggio e documentazione obbligatoria, al fine di apprendere a gestire il magazzino dei prodotti</li> </ul>	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni e indicazioni
UFC 7. "Sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Addetto qualificato alla lavorazione delle carni"	12	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 70% della durata della UFC
Modulo 7.1 "Sistema di garanzia dell'igiene dei prodotti alimentari"	Acquisire le conoscenze in materia di igiene dei prodotti alimentari, principi base del sistema HACCP, principi di igiene e cura della persona.	8	--
Modulo 7.2 "Pulizia e sanificazione dell'ambiente di lavoro"	Acquisire le conoscenze in materia di metodologie per l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.	4	--
UFC 8. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza"	16	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato -Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del Dlgs 81/2008. Il completamento della presente UFC, con il superamento della prova di verifica, consente il rilascio di attestazione finalizzata all'idoneità dei lavoratori a svolgere mansioni nel Settore di riferimento (secondo la classificazione ATECO di rischio) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 8.1 "I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori.</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 8.2 "Fattori di rischio professionale ed ambientale"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione.</li> </ul>	12	Il settore di attività appartiene secondo classificazione ATECO al rischio alto.

UFC 9 "La valutazione della qualità di un processo produttivo"	Acquisire la UC "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero"	8	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo 9.1 "Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire le conoscenze relative a sistemi qualità di processo produttivo ed alle modalità di valutazione della qualità di un manufatto al fine di valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi (obbligatori di settore e volontari).</li> </ul>	4	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>Project work: Definizione di un sistema di valutazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità del ciclo produttivo e del proprio operato.</li> </ul>	4	--

#### ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.
- Condizioni di ammissione all'esame finale: i) frequenza di almeno il 75% delle ore complessive del percorso formativo, al netto degli eventuali crediti di frequenza riconosciuti; ii) formalizzazione del raggiungimento degli esiti di apprendimento.
- Il percorso è concluso da esame pubblico di qualificazione svolto in conformità alle disposizioni regionali vigenti.
- Attestazione rilasciata: certificato di qualificazione professionale.

## Addetto qualificato gelatiere

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato gelatiere

- **Definizione**

L'addetto qualificato gelatiere è specializzato nella preparazione e nella vendita al pubblico di prodotti di gelateria e semifreddi sulla base di ricette classiche o di sua creazione. Svolge la sua attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Miscela, pastorizza, omogeneizza gli ingredienti secondo le ricette, effettua una corretta maturazione, gelatura ed indurimento del prodotto, applicando tecniche specifiche.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

6.5.1.3.2 - *Gelatai*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**

--

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: - Produzioni alimentari

ATECO 2007:

56.10.30 - *Gelaterie e pasticcerie*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.2.149.454 - Produzione di gelati
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Realizzazione del bilanciamento delle ricette di produzione*
  - *Individuazione delle materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato*
  - *Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di gelati*
  - *Cura della conservazione delle materie prime e dei semilavorati per la produzione di gelati*
  - *Realizzazione delle miscele di base (gialla, bianca e frutta)*
  - *Gestione del processo di pastorizzazione delle miscele*
  - *Verifica del raffreddamento e maturazione a temperature controllate delle miscele di base*
  - *Produzione del gelato attraverso il processo di mantecazione*
  - *Realizzazione dell'eventuale processo di variegazione con creme, salse, elementi inerti (es.: scaglie di cioccolato, granelle, ecc.)*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato gelatiere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Conosce e sa applicare le normative igienico-sanitarie, quelle relative alla sicurezza degli alimenti ed è in grado di effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti ed utensili.

Se lavora anche al banco di vendita, possiede capacità relazionali e predisposizione al contatto con i clienti. Infine, deve avere la flessibilità e la disponibilità a lavorare nei giorni festivi ed anche alla sera, in particolare nelle località turistiche e nella stagione estiva. Se è proprietario di una gelateria, gli sono indispensabili capacità di gestione amministrativa ed organizzativa.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849. Il Gelatiere inizia normalmente con un periodo di prova come apprendista, per essere poi assunto con un contratto di lavoro subordinato. Solo dopo aver maturato una lunga esperienza può arrivare a coordinare le attività di un intero laboratorio, oppure si può aprire un'attività in proprio. Se intende avviare un'attività autonoma è tenuto ad assolvere i requisiti richiesti per legge finalizzati all'apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande.

#### Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Pianificare l'offerta di gelateria	Analizzare il settore di riferimento Pianificare l'offerta di gelateria sulla base di quanto rilevato ed elaborato Elaborare ricette Elaborare un'offerta di gelateria Pianificare un piano di approvvigionamento Selezionare i fornitori
Allestire il posto di lavoro	Allestire il posto di lavoro nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.
Preparare le materie prime	Eseguire i controlli delle condizioni di conservazione delle materie prime per la produzione di gelati. Prelevare le materie prime necessarie alla preparazione delle ricette in programma. Preparare e conservare materie prime in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei prodotti finiti.
Preparare il gelato o semifreddo eseguendo i controlli necessari	Eseguire il controllo igienico-sanitario della linea di produzione di gelati e altri prodotti di gelateria Realizzare le miscele di base (gialla, bianca e frutta) Gestire il processo di pastorizzazione delle miscele Verificare raffreddamento e maturazione a temperature controllate delle miscele di base Produrre il gelato attraverso il processo di mantecazione Realizzare l'eventuale processo di variegazione con creme, salse, elementi inerti (es.: scaglie di cioccolato, granelle, ecc.) Confezionare/stoccare il gelato (stoccaggio e stabilizzazione al freddo a temperatura controllata)
Sanificare e pulire il posto di lavoro e le attrezzature in uso	Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro (cucina/laboratorio ed attrezzature) nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici e riposizionando le attrezzature negli appositi contenitori.

**Unità di Competenza**

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato gelatiere"
	UC.3 "Definire l'offerta di gelateria"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Realizzare le miscele di base"
	UC.5 "Realizzare gelati e prodotti di gelateria"
	UC.OPZIONALE "Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari"
Gestire i fattori produttivi	UC.6 "Allestire il posto di lavoro – Gelateria"
	UC.7 "Monitorare le scorte della gelateria"
	UC.8 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Gelateria"
	UC.9 "Lavorare in sicurezza - Gelateria"
	UC.10 "Valutare la qualità del processo produttivo di gelateria e del prodotto offerto"

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
- Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di addetto qualificato gelatiere”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e quelli legati al settore di riferimento propri della professione di addetto qualificato gelatiere.

***Abilità***

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato gelatiere.**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di addetto qualificato gelatiere**
  - Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore della gelateria.
  - Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al gelatiere.
  - Conoscere e comprendere la normativa regionale e nazionale per l'esercizio dell'attività di gelatiere in forma di impresa.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Tipologie e caratteristiche del settore della gelateria artigianale.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività di gelatiere in forma di impresa.

### UC.3

#### “Definire l’offerta di gelateria”

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del mercato della produzione di gelati e prodotti di gelateria al fine di definire l’offerta.

##### ***Abilità***

- **Analizzare il settore della produzione di gelateria**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di produzione di gelateria in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, nuove tendenze, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della produzione di gelateria.
  
- **Pianificare l’offerta**
  - Elaborare l'offerta di gelateria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento.
  - Elaborare un ricettario.
  - Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell’offerta.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della gelateria.
- Elementi di pianificazione e gestione di un’impresa artigiana.

## UC.4

### “Realizzazione delle miscele di base”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Preparare e conservare i semilavorati di gelateria in modo che siano adatti alla preparazione di prodotti finiti ed alla loro successiva commercializzazione.

#### ***Abilità***

- **Realizzare miscele di base con le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione**
  - Individuare le materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato.
  - Effettuare il controllo quantitativo e qualitativo di natura chimica, fisica e microbiologica e test inibenti della materia prima in ingresso per la produzione di gelati.
  - Realizzare le miscele di base (gialla, bianca, frutta).
  - Gestire il processo di pastorizzazione delle miscele.
  - Verificare il raffreddamento e la maturazione a temperature controllate delle miscele di base.
  - Effettuare il controllo igienico-sanitario della linea di produzione.
  
- **Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di prodotti finiti.**
  - Applicare sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati.

#### ***Conoscenze minime***

- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione.
- Elementi di merceologia di settore.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche preparazione delle miscele).
- Bilanciamento delle diverse tipologie di basi
- Caratteristiche funzionali degli ingredienti base per la preparazione del gelato artigianale
- Tecniche di preparazione miscele di base.
- Ricettario di base.
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

**UC.5****“Realizzare gelati e prodotti di gelateria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Realizzare gelati, semifreddi e altri prodotti di gelateria identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando le tecniche adeguate di preparazione.

***Abilità***

- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di gelateria**
  - Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di gelateria.
  - Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di gelateria in programma.
  
- **Produrre gelati, semifreddi e altri prodotti di gelateria applicando le tecniche di preparazione del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili.**
  - Produrre gelato attraverso il processo di mantecazione.
  - Realizzare decorazioni/variegazioni con creme, salse, elementi inerti (es. scaglie di cioccolato, granelle, ...).
  - Utilizzare correttamente utensili e macchinari.
  - Confezionamento del gelato, stoccaggio e stabilizzazione al freddo a temperatura controllata.

***Conoscenze minime***

- Procedure, tecniche e strumenti per la preparazione dei prodotti finiti della gelateria (gelati, semifreddi, torte, ...).
- Ricettario di base gelati e semifreddi.
- Ricettario di base prodotti di gelateria (es. torte, pasticcini).
- Accostamenti innovativi di gusto tra prodotti di gelateria e altri prodotti alimentari.
- Aggregati ed assemblaggi innovativi in base alla consistenza necessaria alle architetture decorative prescelte.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.

**UC.OPZIONALE****“Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”****Inquadramento EQF: 3**

- Risultato generale atteso
- Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

**Abilità**

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
  - Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
  - Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
- **Gestire resi e reclami**
  - Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso.
  - Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.
- **Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita**
  - Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti.
  - Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela.
  - Utilizzare, pulire e mantenere gli strumenti del banco.
  - Controllare le scorte.

**Conoscenze minime**

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Procedure di cambio merce.
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.
- Operazioni di cassa

**UC.6****“Allestire il posto di lavoro – Gelateria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Allestire il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette di gelateria.

***Abilità*****• Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**

- Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
- Prelevare i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette.

***Conoscenze minime***

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di apparecchiature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di laboratorio.

**UC.7****“Monitorare le scorte della gelateria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci e materie prime.

***Abilità*****• Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**

- Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti di gelateria pianificata.
- Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti.
- Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

***Conoscenze minime***

- Elementi di gestione economica di un'impresa artigiana.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine, moduli ordinazione, ...).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, conservazione a freddo, riscaldamento, raffreddamento, ...).

**UC.8****“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Gelateria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

***Abilità***

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.
  
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.
  
- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

***Conoscenze minime***

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in laboratorio.

**UC.9****“Lavorare in sicurezza - Gelateria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

***Abilità*****– Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.10****“Valutare la qualità del processo produttivo di gelateria e del prodotto offerto”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

***Abilità*****– Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di gelateria.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

## Addetto qualificato panificatore

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato panificatore

- **Definizione**

L'attività dell'addetto qualificato panificatore viene svolta in modo manuale o attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Il panificatore dosa gli ingredienti secondo le ricette, impasta, cilindra, spezza e forma i vari tipi di pane e ne segue tutto il processo, dalla fermentazione della pasta alla cottura, applicando le tecniche di panificazione. Inoltre provvede alla preparazione degli altri principali prodotti da forno fino alla conservazione dei prodotti finiti, attenendosi strettamente alle norme igienico-sanitarie dettate dalla legge.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

6.5.1.2.1 - Panettieri

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**

--

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: Produzioni alimentari - *Produzioni alimentari artigianali*

ATECO 2007:

10.71.10 *Produzione di prodotti di panetteria freschi*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.2.144.429 - Produzione di prodotti di panetteria artigianale
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Cura della conservazione delle materie prime e dei semilavorati per la panetteria artigianale*
    - *Realizzazione e gestione dei processi di impastamento dei diversi prodotti lievitati*
    - *Gestione del processo di spezzatura e formatura dell'impasto dei prodotti di panetteria artigianale*
    - *Gestione e monitoraggio del processo e dei cicli di lievitazione dei prodotti di panetteria artigianale*
    - *Realizzazione delle finiture dei prodotti di panetteria artigianale*
    - *Esecuzione e monitoraggio della cottura di prodotti di panetteria artigianale*
    - *Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di prodotti di panetteria artigianale*
    - *Preparazione dei complementi di rifinitura*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato panificatore può operare come dipendente, può svolgere un'attività autonoma, oppure trovare impiego presso imprese di produzione di prodotti da forno o nella grande distribuzione. Il suo lavoro prevede lunghe ore in piedi e si svolge nei locali adibiti alla produzione e alla cottura dei prodotti da forno, luoghi generalmente molto caldi. La sua attività si svolge prevalentemente di notte e anche nei giorni festivi.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.

Il percorso di carriera dell'addetto qualificato panificatore dipende dal grado di anzianità e di esperienza maturata: egli può arrivare a coordinare le attività di un intero laboratorio o di un reparto produttivo, oppure può aprire un'attività in proprio. Coloro che intendano avviare un'attività autonoma sono tenuti ad assolvere i requisiti richiesti per legge finalizzati all'apertura di un esercizio di somministrazione di alimenti e bevande.

### Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Pianificare l'offerta e definire un piano di approvvigionamento	Analizzare il settore di riferimento Pianificare l'offerta di panetteria sulla base di quanto rilevato ed elaborato Pianificare un piano di approvvigionamento Selezionare i fornitori
Allestire il posto di lavoro	Allestire il posto di lavoro nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.
Preparare le materie prime	Prelevare le materie prime necessarie alla preparazione dell'offerta di panetteria in programma. Preparare e conservare materie prime in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei prodotti finiti
Lavorare impasti, realizzare formatura e seguire la lievitazione	Lavorare gli ingredienti per realizzare l'impasto del pane o di altri prodotti da forno. Dividere l'impasto in pezzi del peso desiderato e formarlo a mano o con macchine spezzatrici o con gruppi automatici che oltre dividere l'impasto creano le forme. Adagiare il pane o altri prodotti da forno su assi in legno o teglie e procedere con i tempi necessari alla lievitazione
Realizzare cottura a forno	Applicare tecniche adeguate di preparazione e cottura del pane e di altri prodotti da forno
Sanificare e pulire il posto di lavoro e le attrezzature in uso	Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici e riposizionando le attrezzature negli appositi contenitori.

**Unità di Competenza**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato panificatore"
	UC. 3 "Definire l'offerta di panetteria"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Realizzare impasti, formatura e seguire la lievitazione"
	UC.5 "Effettuare la cottura in forno"
	UC.OPZIONALE "Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari"
	UC.6 "Realizzare prodotti di pasticceria da forno"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Allestire il posto di lavoro - Panetteria"
	UC.8 "Monitorare e gestire le scorte della panetteria"
	UC.9 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Panetteria"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza - Panetteria"
	UC.11 "Valutare la qualità del processo produttivo di panificazione"

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di addetto qualificato panificatore”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e quelli legati al settore di riferimento propri della professione di addetto qualificato panificatore.

***Abilità***

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato panificatore**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato panificatore e delle imprese del settore della panificazione**
  - Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore della panificazione.
  - Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al panificatore.
  - Conoscere e comprendere la normativa regionale e nazionale per l'esercizio dell'attività di panificatore in forma di impresa.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività di Panificatore in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore della panificazione artigianale.

### UC.3

#### “Definire l’offerta di panetteria”

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del mercato della panificazione al fine di definire l’offerta della panetteria.

##### ***Abilità***

- **Analizzare il settore della produzione di pane e prodotti di panetteria**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di produzione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della panificazione e dei prodotti da forno.
  
- **Pianificare l’offerta**
  - Elaborare l'offerta della panetteria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento.
  - Elaborare un ricettario.
  - Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell’offerta.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dei prodotti da forno.
- Elementi di pianificazione e gestione di un’impresa artigiana.

**UC.4****“Realizzare impasti, formatura e seguire la lievitazione”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Preparare e conservare i semilavorati di panetteria in modo che siano adatti alla preparazione dei prodotti finiti ed alla loro successiva commercializzazione.

***Abilità***

- **Realizzare impasti applicando le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione**
  - Scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di impasto da preparare.
  - Realizzare impasti amalgamando tutti gli ingredienti a mano o utilizzando le macchine apposite.
- **Effettuare la formatura dei prodotti da forno**
  - Applicare tecniche e procedure, manuali o utilizzando macchine, di formatura e cilindratura trasformando l'impasto in un semilavorato.
- **Seguire il processo di lievitazione dei prodotti da forno**
  - Applicare tecniche e procedure di lievitazione determinando le condizioni ottimali (temperatura, umidità, tempi, ...).
- **Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di prodotti finiti.**
  - Applicare sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati.

***Conoscenze minime***

- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione.
- Elementi di merceologia di settore: le materie prime.
- Tecniche di preparazione della lievitazione naturale.
- Tecniche di fermentazione panaria.
- Reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla lavorazione e lievitazione dei prodotti da forno.
- Tecniche di manipolazione dell'impasto: formatura, tiratura, cilindratura, ecc.
- Ricettario dei prodotti da forno.
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dei prodotti da forno.
- Strumenti di misurazione della temperatura, umidità, grado di lievitazione, etc.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

## UC.5 “Effettuare la cottura in forno”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Realizzare prodotti da forno identificando i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di cottura.

### ***Abilità***

- **Effettuare la cottura in forno applicando le tecniche adatte ai diversi prodotti da forno**
  - Impostare correttamente i tempi e le modalità di cottura dei forni.
  - Seguire il processo di cottura valutandone lo stato di avanzamento.
  - Eseguire correttamente le operazioni di controllo finale.

### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di cottura, controllo del suo avanzamento e controllo del raffreddamento e suo processo.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.

**UC.OPZIONALE****“Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”****Inquadramento EQF: 3****Risultato generale atteso**

- Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

**Abilità**

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
  - Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
  - Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
- **Gestire resi e reclami**
  - Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso.
  - Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.
- **Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita**
  - Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti.
  - Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela.
  - Utilizzare, pulire e mantenere gli strumenti del banco.
  - Controllare le scorte.

**Conoscenze minime**

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Procedure di cambio merce.
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.
- Operazioni di cassa

**UC.6****“Realizzare prodotti di pasticceria da forno”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Realizzare prodotti dolci identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di preparazione e cottura.

***Abilità***

- **Realizzare semilavorati della pasticceria da forno con le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione**
  - Scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di base da preparare
  - Realizzare impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ...)
  - Realizzare basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelée di frutta, salse, elementi croccanti, ...).
- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di pasticceria.**
  - Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di pasticceria da forno.
  - Selezionare e prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di pasticceria in programma.
- **Preparare prodotti di pasticceria da forno applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili.**
  - Realizzare dolci da forno applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti.
  - Utilizzare correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter, ...) e recipienti per la realizzazione dei dolci.
  - Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno
  - Eseguire correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale.

***Conoscenze minime***

- Elementi di merceologia di settore: le materie prime (farine, zuccheri, latte e suoi derivati, uova, grassi, lieviti, cacao, ...).
- Tecniche di preparazione di basi, impasti e farciture.
- Procedure e tecniche di formatura.
- Tempi, temperature, tecniche di cottura dei prodotti di pasticceria da forno.
- Ricettario di base.
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.

**UC.7****“Allestire il posto di lavoro - Panetteria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Allestire il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette di panetteria.

***Abilità*****• Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**

- Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
- Prelevare i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette.

***Conoscenze minime***

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di apparecchiature, strumenti ed utensili.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina/laboratorio.

**UC.8****“Monitorare le scorte della panetteria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci e materie prime.

***Abilità*****• Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**

- Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti da forno pianificata.
- Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti da forno.
- Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti da forno ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

***Conoscenze minime***

- Elementi di gestione economica di un'impresa artigiana.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

**UC.9****“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Panetteria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

***Abilità***

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.
  
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.
  
- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

***Conoscenze minime***

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio.

**UC.10****“Lavorare in sicurezza - Panetteria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

***Abilità*****– Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC. 11****“Valutare la qualità del processo produttivo di panificazione e del prodotto offerto”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

***Abilità***

- **Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto**
  - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di panetteria.
  - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
  - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
  - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

## Addetto qualificato pasticciere

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato pasticciere

- **Definizione**

L'addetto qualificato pasticciere provvede alla produzione (preparazione, lavorazione, cottura e decorazione) dei vari tipi di dolci appartenenti alla pasticceria, utilizzando materie prime fresche e prodotti dolciari semi-lavorati. A seconda della ricetta, l'addetto qualificato pasticciere applica il procedimento di lavorazione con l'eventuale cottura oppure con la refrigerazione del composto. In seguito, può eseguire la decorazione del dolce, secondo la creatività individuale o in base ad eventuali personalizzazioni richieste dal cliente. Parte delle attività svolte consistono nella sperimentazione e nella ricerca di nuove ricette. Nel caso di piccole realtà produttive, il pasticciere si occupa anche della vendita dei prodotti.

- **Livello**

Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

6.5.1.3.1 - *Pasticcieri e cioccolatai*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**

--

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: Produzioni alimentari - *Produzioni alimentari artigianali*

ATECO 2007:

56.10.30 - *Gelaterie e pasticcerie*

56.10.11 - *Ristorazione con somministrazione*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.2.144.426 - Produzione di prodotti di pasticceria artigianale
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Elaborazione di ricette di pasticceria artigianale*
  - *Realizzazione di basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, ecc.)*
  - *Realizzazione degli impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ecc.)*
  - *Realizzazione di basi per inserimenti e complementi di farcitura (es.: composte di frutta, gelèe di frutta, salse, elementi croccanti, ecc.)*
  - *Composizione dei diversi prodotti di pasticceria (biscotteria/mignon/torte, cake e crostate/mousse e bavaresi)*
  - *Realizzazione e lavorazione del cioccolato*
  - *Cura della conservazione delle materie prime e dei semilavorati per la pasticceria artigianale*
  - *Gestione del processo di formatura manuale del prodotto da forno*

- *Gestione del processo di lievitazione del prodotto da forno*
  - *Gestione della cottura dei prodotti da forno*
  - *Realizzazione della farcitura e delle decorazioni*
  - *Controllo qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione di prodotti di pasticceria artigianale*
  - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**  
 L'addetto qualificato pasticciere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Egli opera all'interno di un'impresa di ristorazione o in un proprio laboratorio. Conosce e sa applicare le normative igienico-sanitarie, quelle relative alla sicurezza degli alimenti ed è in grado di effettuare la manutenzione ordinaria degli strumenti ed utensili. Se lavora anche al banco di vendita possiede capacità relazionali e predisposizione al contatto con i clienti. Infine, deve avere la flessibilità e la disponibilità a lavorare su turni, anche di notte e nei giorni festivi. Se è proprietario di una pasticceria gli sono indispensabili capacità di gestione amministrativa ed organizzativa.
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**  
 L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale/triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.  
 Il percorso di carriera del Pasticciere dipende dal grado di esperienza maturata: un professionista affermato può diventare Chef Pasticciere e coordinare quindi un'intera squadra di collaboratori e apprendisti oppure aprire un proprio laboratorio. Il Pasticciere può operare come dipendente, oppure può svolgere un'attività autonoma. Coloro che intendano avviare un'attività autonoma sono tenuti ad assolvere i requisiti richiesti per legge finalizzati all'apertura di un esercizio di somministrazione alimenti e bevande.

### Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Pianificare l'offerta e creare ricette e carta dessert	Analizzare il settore di riferimento. Pianificare l'offerta di pasticceria sulla base di quanto rilevato ed elaborato. Elaborare ricette. Elaborare una carta dessert (se pasticciere in un attività ricettive di ristorazione). Pianificare un piano di approvvigionamento. Selezionare i fornitori.

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Allestire il posto di lavoro	Allestire il posto di lavoro nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.
Preparare le materie prime	Prelevare le materie prime necessarie alla preparazione delle ricette in programma. Preparare e conservare materie prime in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei prodotti finiti
Preparare i semilavorati (lavorazione impasti e creme)	Lavorare gli ingredienti per realizzare basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, complementi di farcitura ...) e per ottenere impasti (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ...). Adottare sistemi di conservazione dei semilavorati.
Realizzare prodotti di pasticceria freschi e da forno	Realizzare prodotti di pasticceria. Applicare tecniche adeguate di preparazione e cottura. Realizzare dolci da forno e freschi da pasticceria o da ristorazione applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti. Farcire e decorare il prodotto dolciario.
Sanificare e pulire il posto di lavoro e le attrezzature in uso	Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro (cucina/laboratorio ed attrezzature) nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici e riposizionando le attrezzature negli appositi contenitori.

**Unità di Competenza**

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato pasticciere"
	UC.3 "Definire l'offerta di pasticceria"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 Preparare e conservare semilavorati - pasticceria
	UC.5 "Realizzare prodotti di pasticceria"
	UC.6 "Realizzare farciture e decorazioni"
	UC.OPZIONALE "Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Allestire il posto di lavoro – Pasticceria"
	UC.8 "Monitorare le scorte della pasticceria"
	UC.9 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Pasticceria"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza - Pasticceria"
	UC.11 "Valutare la qualità del processo produttivo di pasticceria e del prodotto offerto"

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di addetto qualificato pasticciere”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e quelli legati al settore di riferimento propri della professione di addetto qualificato pasticciere.

***Abilità***

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato pasticciere.**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di addetto qualificato pasticciere**
  - Conoscere e comprendere le tipologie e le caratteristiche del settore della pasticceria.
  - Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili al pasticciere.
  - Conoscere e comprendere la normativa regionale e nazionale per l'esercizio dell'attività di pasticciere in forma di impresa.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Tipologie e caratteristiche del settore della pasticceria artigianale.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività di pasticciere in forma di impresa.

### UC.3

#### “Definire l’offerta di pasticceria”

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del mercato della produzione dolciaria al fine di definire l’offerta di pasticceria.

##### ***Abilità***

- **Analizzare il settore della produzione dolciaria artigianale**
  - Individuare le diverse tipologie e formule di produzione dolciaria in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerta, ricettari, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della pasticceria.
  
- **Pianificare l’offerta**
  - Elaborare l'offerta di pasticceria sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del mercato di riferimento
  - Elaborare un ricettario
  - Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei prodotti definiti nell’offerta

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della pasticceria.
- Elementi di pianificazione e gestione di un’impresa artigiana.

**UC.4****“Preparare e conservare semilavorati – pasticceria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Preparare e conservare i semilavorati di pasticceria in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei prodotti finiti ed alla loro successiva commercializzazione.

***Abilità***

- **Realizzare semilavorati della pasticceria con le tecniche adeguate di preparazione e di conservazione**
  - Scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di base da preparare
  - Realizzare basi (es.: creme a base d'uovo, di amidi, coagulate a fuoco indiretto, schiume e emulsioni, ...)
  - Realizzare impasti di base (es.: pan di spagna, paste frolle, impasti lievitati, ...)
  - Applicare tecniche di impasto per prodotti da forno
  - Realizzare basi per inserimenti e complementi di farciture (es.: composte di frutta, gelée di frutta, salse, elementi croccanti, ...).
  
- **Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di prodotti finiti.**
  - Applicare sistemi e metodi di conservazione di ingredienti e semilavorati.

***Conoscenze minime***

- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione (le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione; i meccanismi di digestione ed assorbimento dei nutrienti).
- Elementi di merceologia di settore: le materie prime (farine, zuccheri, latte e suoi derivati, uova, grassi, lieviti, cacao, ...).
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Tecniche di preparazione di basi, impasti e farciture.
- Ricettario di base.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

**UC.5****“Realizzare prodotti di pasticceria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Realizzare prodotti dolci identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di preparazione e cottura.

***Abilità***

- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di pasticceria.**
  - Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di pasticceria.
  - Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di pasticceria in programma.
- **Preparare prodotti di pasticceria applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili.**
  - Realizzare dolci da forno e freschi da pasticceria o da ristorazione applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti.
  - Utilizzare correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter, ...) e recipienti per la realizzazione dei dolci.
  - Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno
  - Realizzare e lavorare cioccolato
  - Applicare le procedure relative alle tecniche di esecuzione di dolci a pasta lievitata, secchi, freschi, al cucchiaio, torte secondo il risultato desiderato.
  - Eseguire correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale.
  - Apportare variazioni alla preparazione di dolci.

***Conoscenze minime***

- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti (a caldo e a freddo).
- Agenti e processo di lievitazione (metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati).
- Procedure e tecniche di formatura.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di dolci secchi, lievitati, freschi, dessert, dolci al cucchiaio e torte.
- Realizzazione e lavorazione del cioccolato.
- Tempi, temperature e modalità di cottura.
- Tecniche di cottura, controllo del loro avanzamento, del raffreddamento e del processo nel suo complesso.
- Ricettario di base: dolci e paste secche, lievitate e non; dessert e dolci al cucchiaio; cioccolato; ...
- Torte tradizionali nazionali ed internazionali; dolci della tradizione locale.
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.

**UC.6****“Realizzare farciture e decorazioni”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Effettuare la farcitura, la guarnizione e la presentazione di prodotti da pasticceria utilizzando appropriati ingredienti e semilavorati ed applicando le tecniche di preparazione del caso.

***Abilità***

- **Applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari**
- Progettare l'aspetto estetico e la struttura di un prodotto di pasticceria definendo la resa estetica del prodotto.
- Eseguire la guarnizione del prodotto scegliendo le materie prime ed i rivestimenti adatti.
- Utilizzare tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione.
- Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto.
- Controllare e correggere il risultato estetico apportando ritocchi.

***Conoscenze minime***

- Tecniche farcitura e decorazione dei prodotti di pasticceria.
- Principali ingredienti e semilavorati (pasta di zucchero, topping, fondente, fiori e frutti).
- Principali conservanti.
- Attrezzature e tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione.

**UC.OPZIONALE****“Realizzare attività di vendita – produzioni alimentari”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

- Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

***Abilità***

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
  - Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
  - Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
  - Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
- **Gestire resi e reclami**
  - Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso.
  - Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.
- **Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita**
  - Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti.
  - Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela.
  - Utilizzare, pulire e mantenere gli strumenti del banco.
  - Controllare le scorte.

***Conoscenze minime***

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Procedure di cambio merce.
- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento.
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.
- Operazioni di cassa

**UC.7****“Allestire il posto di lavoro – Pasticceria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Allestire il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette.

***Abilità***

- **Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**
  - Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
  - Prelevare i semilavorati e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione delle ricette.

***Conoscenze minime***

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento dei forni e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina/laboratorio.

**UC.8****“Monitorare le scorte della pasticceria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci e materie prime.

***Abilità*****• Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**

- Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la produzione dei prodotti della pasticceria in programma.
- Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei prodotti.
- Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei prodotti ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

***Conoscenze minime***

- Elementi di gestione economica di un'impresa artigiana.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

**UC.9****“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Pasticceria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

***Abilità***

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
  - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
  - Curare la propria igiene personale.
  
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detersivi e detergenti adeguati.
  - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
  - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.
  
- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detersivi e detergenti adeguati.

***Conoscenze minime***

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio.

**UC.10****“Lavorare in sicurezza - Pasticceria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

***Abilità*****– Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.11****“Valutare la qualità del processo produttivo di pasticceria e del prodotto offerto”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

***Abilità*****– Valutare la qualità del processo produttivo e del prodotto offerto**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di produzione/offerta prodotti di pasticceria.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di produzione artigianale e del prodotto offerto. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

## Addetto qualificato alla lavorazione delle carni (macellaio)

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato alla lavorazione delle carni (macellaio)

- **Definizione**

L'addetto qualificato alla lavorazione delle carni è colui che lavora le carni bovine, suine, bianche, esegue tagli carnei e realizza prodotti a base di carne utilizzando strumenti ed attrezzature specifiche. In particolare può occuparsi di eseguire la preparazione della carne in tagli per la vendita o produrre salumi insaccati o interi, nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. In alcuni casi si occupa anche della vendita al banco dei prodotti carnei.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.1.2.2.0 - *Commessi delle vendite al minuto*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Produzioni alimentari

- ATECO 2007:

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

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.2.151.465 - Macellazione e prima lavorazione della carne

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Realizzazione delle operazioni dei tagli di carne finiti*
- *Realizzazione delle operazioni dei tagli di carne pronti per la produzione di prodotti semilavorati (es.: prosciutti, prodotti per la stagionatura, ecc.)*
- *Classificazione e predisposizione delle mezzene e dei tagli per la vendita*

- ADA.2.151.466 - Produzione di insaccati crudi fermentati e non fermentati e cotti

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Esecuzione del controllo qualitativo delle materie prime per la produzione di insaccati*
- *Gestione del processo di preparazione e/o triturazione della carne*
- *Realizzazione di miscele di carni macinate con prodotti aromatizzanti*
- *Predisposizione degli involucri da utilizzare per la produzione dei vari tipi di insaccati*
- *Realizzazione della legatura degli insaccati manualmente o con macchine automatiche*
- *Gestione del processo di affumicatura di prodotti specifici (es.: salame ungherese, salame napoletano, wurstel, ecc.)*
- *Verifica e valutazione delle caratteristiche del prodotto a ciclo di lavorazione (insaccati freschi e/o stagionatura (insaccati stagionati)*
- *Controllo dei parametri di umidità e temperatura durante la fase di stagionatura*
- *Gestione del processo di cottura e post-cottura*

- ADA.2.151.467 - Produzione di pezzi interi di salumeria crudi stagionati e cotti

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Verifica della coscia fresca in ingresso e marchiatura*

- *Realizzazione della toelettatura finale della coscia fresca*
  - *Controllo dei parametri di umidità e temperatura durante la fase di stagionatura della coscia*
  - *Sugnature sulla coscia semi stagionata e sul prodotto finito*
  - *Verifica del prodotto finito attraverso la punzonatura per rilevare eventuali difetti*
  - *Gestione del processo di cottura e post-cottura di pezzi interi di salumeria*
  - *Gestione del processo di affumicatura di prodotti specifici (es.: prosciutto cotto, di Praga, bacon, Speck, ecc.)*
  - *Verifica e valutazione delle caratteristiche del prodotto a ciclo di lavorazione (intero cotto) e/o stagionatura (intero stagionato)*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

– **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato alla lavorazione delle carni opera in laboratori artigianali, industrie alimentari, mattatoi, supermercati, macellerie, in forma sia dipendente che autonoma, la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. L'addetto opera in ambienti di lavoro non riscaldati, in piedi, gli è necessaria buona manualità e forza fisica.

– **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Richiede l'attestazione di positiva frequenza al corso di formazione per personale che opera nelle imprese alimentari ai sensi della DGR. 4 febbraio 2008, n.93 così come integrata dalla DGR 22 dicembre 2008, n. 1849.

L'esercizio di attività commerciali in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA della Provincia ove è ubicata l'attività commerciale.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Realizzazione di tagli e prima lavorazione dei prodotti carnei	Realizzare i tagli e effettuare trattamento dei prodotti carnei destinati alla vendita o a ulteriori lavorazioni (sezionatura, disosso, sfesatura, toelettatura, tagli anatomici e tagli finali, resa)
Produzione di insaccati	Gestire il processo di preparazione e/o triturazione della carne Realizzare miscele di carni macinate con prodotti aromatizzanti Predisporre gli involucri da utilizzare per la produzione dei vari tipi di insaccati Realizzare la legatura degli insaccati manualmente o con macchine automatiche Gestire il processo di affumicatura di prodotti specifici Controllare i parametri di umidità e temperatura durante la fase di stagionatura Gestire il processo di cottura e post-cottura e verificare la qualità del prodotto finito
Produzione di pezzi interi di salumeria	Verificare le condizioni in ingresso della coscia e realizzazione della toelettatura finale della coscia fresca Controllare i parametri di umidità e temperatura durante la fase di stagionatura della coscia Effettuare la sugnatura sulla coscia semi stagionata e sul prodotto finito Gestire il processo di cottura e post-cottura ed affumicatura di pezzi interi di salumeria e verificare la qualità del prodotto finito
Manutenere e pulire attrezzature e area di lavoro	Manutenere e pulire le attrezzature, gli utensili e l'area di lavoro applicando le norme sulla sicurezza e sull'igiene alimentare.
Applicare la normativa sull'igiene alimentare e la sicurezza sul luogo di lavoro	Applicare la normativa sull'igiene alimentare e la sicurezza sul luogo di lavoro durante tutte le fasi e le attività lavorative.

## Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alla lavorazione delle carni"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC. 3 "Realizzare tagli e trattamenti dei prodotti carnei destinati alla vendita o a ulteriori lavorazioni"
	UC.4 "Lavorare i prodotti carnei per la produzione di insaccati"
	UC.5 "Lavorare i prodotti carnei per la produzione di pezzi interi di salumeria"
	UC.OPZIONALE "Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria, salumeria"
	UC.OPZIONALE ""Realizzare attività di vendita"
Gestire i fattori produttivi	UC.6 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alla lavorazione delle carni"
	UC.7 "Lavorare in sicurezza"
	UC.8 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero"

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di addetto qualificato alla lavorazione delle carni”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla lavorazione delle carni.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla lavorazione delle carni**
  - Individuare, in termini di caratteristiche fondamentali, i processi di riferimento della lavorazione delle carni, le nuove tecnologie, la normativa in europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore in oggetto, (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
  - Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa.
- Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.
- I processi di lavorazione delle carni: caratteristiche, nuove tecnologie, normativa
- L'attività dell'addetto qualificato alla lavorazione delle carni

**UC.3****“Realizzare tagli e trattamenti dei prodotti carnei destinati alla vendita o a ulteriori lavorazioni”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Effettuare la scelta delle carni e la preparazione delle stesse utilizzando le tecniche più adeguate di lavorazione, nel rispetto delle regole igieniche, al fine di approntare il prodotto alla vendita o ad una ulteriore trasformazione.

***Abilità***

- **Effettuare tagli e trattamenti di prodotti carnei destinati direttamente alla vendita o alla trasformazione**
  - Effettuare la prima lavorazione e i tagli a regola d'arte
  - Selezionare i tagli carnei più idonei da utilizzare in relazione al prodotto da realizzare
  - Prevedere le caratteristiche della carne sottoposta alle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione
  - Riconoscere le diverse tipologie di carni e le caratteristiche fisiche e anagrafiche dei differenti tagli - età, caratteristiche organolettiche, stato di salute, ecc.
  - Utilizzare la strumentazione più adeguata - coltelli, seghe elettriche, ecc.- in relazione agli interventi e caratteristiche della carne
  - Adottare sistemi di conservazione dei tagli carnei e dei semilavorati

***Conoscenze minime***

- Tipologie di carni e caratteristiche fisiche e organolettiche
- Principali tagli di carne bovina (tagli del quarto posteriore e del quarto anteriore) e suina
- Metodi di sezionatura , Disosso, Sfesatura, Tagli anatomici, Toelettatura, Taglio finale, Resa
- Conservazione dei tagli e semilavorati carnei
- Apparecchiature, strumentazioni e macchinari di lavorazione delle carni

**UC.4****“Lavorare i prodotti carnei per la produzione di insaccati”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire il processo di produzione degli insaccati dalla preparazione della carne alla cottura e stagionatura, nel rispetto delle norme igieniche.

***Abilità***

- **Applicare le tecniche per la produzione di insaccati con metodi naturali o meccanizzati**
  - Selezionare i tagli carnei più idonei da utilizzare in relazione al prodotto da realizzare
  - Individuare gli ingredienti ed applicare tecniche per la realizzazione di miscele di carni macinate (con prodotti aromatizzanti)
  - Insaccare e realizzare la legatura degli insaccati manualmente o con macchine automatiche
  - Eseguire la cottura/stufatura tenendo sotto controllo la temperatura
  - Seguire le fasi di asciugatura e stagionatura controllando i parametri di umidità e temperatura
  - Verificare la qualità del processo e del prodotto

***Conoscenze minime***

- Principali razze suine e bovine da utilizzare nella produzione dei salumi insaccati. Le parti da cui vengono ricavati i salumi insaccati.
- Le varietà di salumi artigianali e industriali, classificazione
- Le produzioni locali
- Gli additivi
- Macchinari e ambienti di lavorazione
- Tecniche e fasi di lavorazione: mondatura, macinazione, impasto, insaccamento, legatura, cottura/stufatura, asciugatura, stagionatura.
- Involucri, etichettatura
- Il controllo della qualità – processo, prodotto

**UC.5****“Lavorare i prodotti carnei per la produzione di pezzi interi di salumeria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire le diverse fasi del processo di produzione di pezzi interi di salumeria, dalla rifilatura al confezionamento, nel rispetto delle norme igieniche.

***Abilità***

- **Applicare le tecniche per la produzione di pezzi interi di salumeria**
  - Selezionare e verificare le condizioni in ingresso della coscia
  - Applicare le tecniche corrette di lavorazione per le fasi di produzione: rifilatura, salatura, pre-stagionatura, sugnatura, stagionatura e marchiatura, spillatura e confezionamento
  - Controllare i parametri di umidità e temperatura durante tutte le fasi di produzione
  - Verificare la qualità del processo e del prodotto

***Conoscenze minime***

- Principali razze suine per la produzione dei salumi non insaccati.
- Le varietà di prosciutti
- Le produzioni locali
- Gli additivi
- Macchinari e ambienti di lavorazione
- Tecniche e fasi di lavorazione: rifilatura, salatura, pre-stagionatura, sugnatura, stagionatura e marchiatura, spillatura
- Confezionamento, etichettatura
- Il controllo della qualità – processo, prodotto

**UC.OPZIONALE****“Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria, salumeria”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire il banco dei prodotti carnei in funzione della vendita avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell'ambiente di lavoro e rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.

***Abilità***

- **Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita**
  - Applicare le procedure previste per l'etichettatura, la marcatura, il prezzaggio ed il confezionamento dei prodotti.
  - Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela.
  - Applicare le tecniche per il trattamento della carne e dei salumi (sezionare, pulire, affettare, macinare, etc.).
  - Utilizzare, pulire e mantenere gli strumenti del banco.
  - Controllare le scorte.

***Conoscenze minime***

- Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.).
- Tecniche di lavorazione al banco del prodotto (bovino, suino, ovino, equino, caprino, etc.).
- Tecniche di taglio/disossatura al banco di salumi e insaccati.
- Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti (affettatrice, coltelli, etc.).
- Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura.
- Elementi di culinaria.
- Pulizia e gestione dei prodotti decongelati: valutazione delle glassature e dei cali peso.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: *layout* delle attrezzature, *layout* merceologico, *display*.

**UC.OPZIONALE**  
**“Realizzare attività di vendita”**

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

- Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.

***Abilità***

- **Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta**
- Ascoltare ed interpretare le richieste del cliente al fine di individuare il prodotto più indicato a rispondere alle sue esigenze.
- Presentare al cliente la propria offerta commerciale, fornendo le informazioni del caso e chiarendo eventuali dubbi e perplessità.
- Consigliare, su richiesta, la soluzione più indicata alle esigenze ed aspettative espresse.
  
- **Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia**
- Ascoltare con attenzione le rimostranze del cliente in merito a quanto acquistato e verificarne in sua presenza la veridicità nonché la sussistenza delle condizioni necessarie per effettuare il cambio, in caso positivo procedere secondo le modalità del caso.
- Avviare la procedura scelta in modo tempestivo e puntuale quindi registrare quanto realizzato secondo la modalità in uso.

***Conoscenze minime***

- Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente.
- Tecniche di vendita assistita ed attiva.
- Procedure di cambio merce.

**UC.6****“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alla lavorazione delle carni”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

***Abilità*****• Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**

- Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
- Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- Curare la propria igiene personale.

**• Lavare e sanificare l'area di lavoro**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
- Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

**• Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

***Conoscenze minime***

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate.

## UC.7 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.8****“Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un processo manifatturiero”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore e la conformità alle procedure di qualità interne all'azienda.

***Abilità*****• Valutare la qualità dei manufatti prodotti**

- Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
- Controllare il rispetto dei requisiti minimi obbligatori del settore.
- Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di un sistema qualità di un processo produttivo.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un manufatto.
-

## Addetto qualificato alla manutenzione del verde

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato alla manutenzione del verde.

- **Definizione**

L'addetto qualificato alla manutenzione del verde sulla base di un progetto pre-definito si occupa di eseguire le attività necessarie alla creazione e alla manutenzione di giardini, aiuole e spazi verdi, dalla pulizia, alla messa a dimora e potatura delle piante, alle operazioni colturali per il mantenimento della vegetazione esistente sino alla realizzazione di semplici opere d'arredo. Egli può anche realizzare piccoli lavori di muratura ed installare sistemi di irrigazione.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

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

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Agricoltura, silvicoltura e pesca - Coltivazioni agricole e prima lavorazione uve/olive.

- ATECO 2007:

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

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.1.242.806 - Cura e manutenzione di aree verdi, parchi e giardini

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Taglio erba eseguito secondo le modalità previste (es. con o senza raccolta, metodo mulching, trinciatura, ecc.)*
- *Irrigazione di essenze arboree, arbustive e prato, mediante impianto irriguo automatizzato (programmazione) o manualmente al bisogno*
- *Esecuzione delle operazioni di concimazione a piante, arbusti, prato, mediante l'impiego di prodotti adeguati*
- *Preservazioni di piante, arbusti e prato da agenti patogeni e fitofagi mediante l'utilizzo di presidi fitosanitari autorizzati*
- *Potatura di piante arbustive disposte in forma singola, macchia arbustiva o siepe*
- *Potatura di piante arboree (alto fusto) con l'ausilio di mezzi elevatori (piattaforma) o in tree climbing*
- *Raccolta del materiale vegetale di risulta e successivo conferimento in luoghi autorizzati allo smaltimento/recupero*
- *Esecuzione delle operazioni di manutenzione di macchinari, attrezzature, impianti di irrigazione*
- *Verifica di stabilità delle alberature mediante metodologia V.T.A. eseguita da personale qualificato*

- ADA.1.242.805 - Costruzione di aree verdi, parchi e giardini

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Esame della documentazione progettuale*

- *Valutazione del capitolato e dei dati tecnici per la scelta delle diverse soluzioni realizzative*
- *Adeguamento delle operazioni colturali alle specificità infrastrutturali del progetto (es. impianto di irrigazione, illuminazione, pavimentazione, ecc.)*
- *Valutazione della disposizione e della tipologia di arredi alle esigenze e caratteristiche della composizione vegetale dell'area*
- *Coordinamento della realizzazione delle opere a verde e di arredo ornamentale (es. panchine, pergolati, cestini, pavimentazione, attrezzature ludiche, ecc.)*
- *Realizzazione di impianti se previsti (es. impianto di irrigazione, impianti di illuminazione, ecc.)*
- *Lavorazione del terreno delle aree verdi, con modalità differenziate in funzione del tipo di impiego (es. semina di prato, messa a dimora di piante, ecc.)*
- *Messa a dimora di piante arboree e arbustive*
- *Realizzazione del prato mediante semina o impiego di prato pronto*
- *Verifiche e controlli sul corretto funzionamento di impianti (illuminazione e irriguo) e attrezzature ludiche*
- **Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --**
- **Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --**
- **Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --**

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato alla manutenzione del verde lavora generalmente come dipendente in imprese private di manutenzione del verde, in imprese di servizi di pubblica utilità (ex municipalizzate) che abbiano un settore dedicato o in cooperative di servizi. Egli può anche operare come lavoratore autonomo prevalentemente presso clienti privati.

Egli lavora essenzialmente all'aria aperta e in tutte le stagioni. Utilizza attrezzatura specifica e manipola prodotti chimici o organici nel rispetto della normativa vigente. Gli spostamenti sono frequenti e il lavoro comporta un adattamento dell'orario in relazione alla stagionalità e alle condizioni meteorologiche.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Ai sensi dell'art. 12, comma 1.b, della legge 28 luglio 2016 n. 154, *“l'attività di costruzione, sistemazione e manutenzione del verde pubblico o privato affidata a terzi può essere esercitata da imprese agricole, artigiane, industriali o in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, che abbiano conseguito un attestato di idoneità che accerti il possesso di adeguate competenze”*. Nello specifico, secondo quanto definito nel documento *“Standard professionale e formativo di manutentore del verde”* della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome approvato l'8 giugno 2017, al punto 3, i corsi di formazione per il rilascio dell'idoneità sono rivolti al titolare d'impresa o al preposto. E' inoltre sempre necessario il possesso di certificato di abilitazione per l'acquisto e l'utilizzo di prodotti fitosanitari, conseguito a seguito di specifico corso di formazione ai sensi dell'art. 7 Dlgs. n. 150/2012 e s.m (D.M. 22 gennaio 2014) . Inoltre ad alcuni addetti può essere richiesto il possesso di patente di guida classe C per utilizzare i mezzi adibiti al taglio, alla raccolta ed al trasporto del materiale di risulta (rami, foglie, fronde, ...).

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Curare l'installazione di giardini, parchi, aree verdi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradurre le specifiche tecniche di un progetto predefinito in attività di lavoro (tempistica degli interventi, procedure, soluzioni del verde, ecc.) adattando ed eventualmente proponendo soluzioni alternative sulla base della situazione reale e/o di eventuali criticità rilevate/insorte.</li> <li>• Installare il cantiere, delimitarlo con segnali, predisporre le attrezzature necessarie.</li> <li>• Predisporre/lavorare il terreno per la messa a dimora di siepi, arbusti, alberi, piante floreali: rilevare la condizione del terreno, individuare ed applicare trattamenti adeguati per la preparazione, la cura e la prevenzione -concimare, seminare, disinfettare, ecc.</li> <li>• Mettere a dimora siepi, alberi, arbusti e piante floreali: adagiare le piante nel terreno, predisporre eventuali sostegni o protezioni per le piante, innaffiare, predisporre il sistema di irrigazione.</li> </ul>
Effettuare operazioni di pavimentazione di spazi e percorsi pedonali dell'area verde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare la pavimentazione dell'area verde, a partire da quanto indicato nel progetto: effettuare scavi nel terreno, riempire scavi con strati di sassi o ciottoli, livellare strati e verificarne l'altezza; posizionare e livellare lastre per la pavimentazione; realizzare impasti di sabbia e cemento; ecc.</li> <li>• Realizzare le pulizie di riordino e smaltire rifiuti (separare gli organici dai non organici e portarli ai centri raccolta dedicati).</li> </ul>
Allestire un prato tappeto erboso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare lo stato e la qualità del terreno (livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso), aggiungere sabbia o concime al terreno.</li> <li>• Distribuire il concime, smuovere e rimescolare il terreno.</li> <li>• Livellare il terreno e spargere sabbia silicea per mantenere l'umidità.</li> <li>• Rullare il terreno per prepararlo alla semina.</li> <li>• Predisporre il sistema di irrigazione e irrigare.</li> <li>• Programmare la tempistica della falciatura del prato.</li> </ul>
Realizzare semplici opere d'arredo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemare elementi di decorazione (materiali ed elementi ornamentali quali pietre naturali ed artificiali e infrastrutture da giardino: fontane, panchine, ecc.) sulla base delle specifiche di progetto e nel rispetto di canoni estetici.</li> <li>• Realizzare il cemento per le fondamenta su cui poggiare le attrezzature (p.e. giochi nei giardini pubblici) impiombare/murare gli ancoraggi per le attrezzature, montare e assemblare le attrezzature nel rispetto delle norme).</li> </ul>
Restaurare l'arredamento e la vegetazione di giardini, parchi e aree verdi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperare e restaurare spazi verdi degradati, sulla base di un progetto predefinito, attraverso opere di manutenzione strutturale e della vegetazione applicando tecniche di rimboschimento e restaurazione paesaggistica.</li> </ul>
Manutenere e conservare la vegetazione delle aree verdi	<p>Realizzare attività di manutenzione ordinaria e straordinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare operazioni di concimazione-fertilizzazione, di irrigazione e drenaggio sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche.</li> <li>• Mantenere/falciare periodicamente il manto erboso per mantenere il livello di qualità adatto al suo utilizzo (parco giochi, giardino privato, parco, sotto bosco di un parco, ecc.)</li> <li>• Pulire periodicamente l'area verde e smaltire i rifiuti.</li> <li>• Se richiesto effettuare attività di de-zanzarizzazione e de-rattizzazione.</li> <li>• Effettuare la scerbatura</li> <li>• Potare arbusti e alberi e rasare le siepi.</li> </ul>

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Prevenire/diagnosticare e trattare la vegetazione delle aree verdi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riconoscere lo stato di salute delle piante individuando la presenza di parassiti e le patologie più comuni.</li><li>• Definire i trattamenti da effettuare (tradizionali e/o biologici) sulla base delle condizioni climatiche e delle condizioni dei vegetali e delle piante.</li><li>• Eseguire trattamenti specifici.</li></ul>
Coordinare i collaboratori ed interagire con le altre risorse impiegate nell'organizzazione agricola	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire e coordinare eventuali risorse assegnate (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.).</li><li>• Interagire e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività di manutenzione del verde.</li></ul>
Curare il terreno e l'ambiente di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare modalità di lavoro adempiendo e rispettando i requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante, sicurezza sul lavoro.</li></ul>

**Unità di Competenza**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”</b>
	<b>UC.2 “Esercitare la professione di addetto qualificato alla manutenzione del verde”</b>
Produrre beni/erogare servizi	<b>UC.3 “Preparare il terreno ed impiantare le specie vegetali”</b>
	<b>UC.4 “Pavimentare e predisporre spazi e percorsi pedonali dell'area verde”</b>
	<b>UC.5 “Realizzare opere d'arredo – manutenzione del verde”</b>
	<b>UC.6 “Allestire un manto erboso”</b>
	<b>UC.7 “Manutenere e conservare le aree verdi”</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.8 “Interpretare un progetto e programmare le attività di lavoro”</b>
	<b>UC.9 “Gestire le scorte di materie prime, gli impianti, i macchinari e le attrezzature di lavoro”</b>
	<b>UC.10 “Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura”</b>
	<b>UC.11 “Operare nel rispetto dell'ambiente nell'ambito della manutenzione del verde”</b>
	<b>UC.12 “Lavorare in sicurezza – Agricoltura”</b>
	<b>UC.13 “Valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde”</b>

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
- Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di addetto qualificato alla manutenzione del verde”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche, le peculiarità e la normativa in materia di ambiente, di manutenzione del verde e colture vivaiste.
  - Analizzare e comprendere il settore di riferimento, le sue caratteristiche e le relazioni con altri settori o aree contigue, al fine di operarvi in modo coerente e conforme alle caratteristiche, alla normativa ed agli orientamenti del mercato.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alla manutenzione del verde in forma di impresa.
- Tipologie e caratteristiche del settore ambientale e delle aree verdi del territorio.
- Principali leggi nazionali e regionali in materia di ambiente.
- Nuovo codice della strada.
- Piano di Sviluppo Rurale della Regione Umbria.

**UC.3****“Preparare il terreno ed impiantare le specie vegetali”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Preparare il terreno e mettere a dimora le piante sulla base delle specifiche tecniche del progetto.

***Abilità*****• Preparare il terreno alla semina e alla coltivazione**

- Conoscere e utilizzare tecniche di concimazione, aratura, dissodamento, disinfezione, ecc. per la preparazione del terreno sulla base delle caratteristiche agronomiche del terreno stesso e della specie vegetale da coltivare.

**• Seminare le specie vegetali ed innestare piante arboree, arbusti, e piante floricole, secondo quando prestabilito da progetto**

- Conoscere ed applicare le tecniche di semina e di innesto.
- Selezionare i semi, effettuare eventuali trattamenti antiparassitari sul seme, determinare i quantitativi di semi sulla base delle specie vegetali da coltivare, individuare tempi e condizioni meteorologiche ideali per l'operazione di semina, avendo cura di rispettare le specifiche ed il disegno del progetto.
- Innestare a scopo moltiplicativo piante arboree, arbusti e piante floricole.

**• Mettere a dimora le piante sulla base delle specifiche tecniche del progetto**

- Conoscere e utilizzare tecniche di messa a dimora avendo cura di seguire le disposizioni progettuali e controllando la giusta esposizione.

**• Conoscere e utilizzare le attrezzature per l'impianto e la semina**

- Conoscere e utilizzare le più comuni attrezzature per effettuare correttamente le operazioni di impianto e semina.

***Conoscenze minime***

- Elementi di botanica e riconoscimento delle piante (piante erbacee, annuali e perenni, tappezzanti, alberi e arbusti da fiore, piante da siepe, alberi di alto fusto, piante da frutta, piante rampicanti, ecc.)
- Nozioni di climatologia, geologia, pedologia e morfologia del terreno.
- Elementi di entomologia
- Tecniche di lavorazione e preparazione dei terreni (concimazione, dissodamento, disinfezione, ecc.)
- Tecniche di semina.
- Tecniche di messa a dimora (piantagione, trapianti, sostegni, ancoraggi, ecc.).
- Tecniche di innesto.
- Conoscenza e utilizzo delle attrezzature per modellamento, dissodamento, piantumazione, ecc.)

**UC.4****“Pavimentare e predisporre spazi e percorsi pedonali dell'area verde”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Realizzare la pavimentazione delle zone pedonali dell'area verde, seguendo le specifiche del progetto.

***Abilità***

- **Scavare e riempire gli scavi allo scopo di livellare il terreno.**
  - Effettuare scavi nel terreno, riempire scavi con strati di sassi o ciottoli, livellare gli strati e verificarne l'altezza tenendo presenti canoni estetici e di qualità.
- **Posizionare e livellare le lastre/piastrelle di pavimentazione o la ghiaia secondo le specifiche tecniche del progetto**
  - Posizionare e livellare lastre/mattonelle per la pavimentazione realizzando impasti di sabbia e cemento da inserire fra le connessioni delle lastre avendo cura di non danneggiare la vegetazione esistente. Pulire, riordinare e smaltire i rifiuti.
- **Conoscere e utilizzare impianti e macchine per la pavimentazione**
  - Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di pavimentazione delle aree verdi.

***Conoscenze minime***

- Tecniche di scavo.
- Procedure di costruzione di pavimentazione.
- Caratteristiche di pavimentazione.
- Tecniche di preparazione di impasti di sabbia e cemento.
- Conoscenza e utilizzo di impianti, macchine e attrezzature per la pavimentazione (scavatore meccanico, attrezzi per la realizzazione della pavimentazione: badile, rastrello, picchetti in legno, ecc.).

**UC.5****“Realizzare opere d'arredo – manutenzione del verde”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Sistemare elementi di decorazione (materiali ed elementi ornamentali quali: pietre naturali ed artificiali ed infrastrutture da giardino: fontane, panchine, giochi, ecc.) sulla base delle specifiche di progetto e nel rispetto dei più comuni canoni estetici.

***Abilità***

- **Riconoscere, abbinare e posizionare elementi ornamentali e di arredo sulla base delle specifiche tecniche del progetto**
  - Riconoscere e sistemare, sulla base delle specifiche del progetto, gli elementi di decorazione e arredo dell'area verde, compresa eventuale illuminazione.
  - Valutare che la disposizione e la tipologia di arredi sia effettivamente corrispondente alle esigenze e alle caratteristiche reali della tipologia vegetale dell'area ed eventualmente proporre eventuali modifiche.
  - Accostare colori e forme per creare effetti gradevoli ai fruitori dell'area verde.
  
- **Effettuare semplici opere di muratura, realizzare le fondamenta su cui poggiare le attrezzature**
  - Applicare tecniche di edificazione di opere di arredo ornamentale, realizzare il cemento per le fondamenta su cui poggiare le attrezzature (p.e. giochi nei giardini pubblici) impiombare/murare gli ancoraggi per le attrezzature, eventualmente montare e assemblare le attrezzature nel rispetto delle norme vigenti.
  - Verificare il funzionamento delle attrezzature e degli eventuali impianti.

***Conoscenze minime***

- Tipologia di arredo e decori da esterni.
- Elementi di abbinamento e disposizione di materiale ornamentale da esterni.
- Principali tecniche di edificazione semplice (costruire fondamenta, impiombare e murare ancoraggi, ecc.).

## UC.6

### “Allestire un manto erboso”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### **Risultato generale atteso**

Effettuare tutte le operazioni di allestimento di un prato, a partire dalla preparazione del terreno fino alla sistemazione dell'impianto di irrigazione, secondo le specifiche tecniche del progetto.

#### ***Abilità***

- **Valutare lo stato e la qualità del terreno, livellarlo e prepararlo alla semina**
  - Valutare lo stato e la qualità del terreno (livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso), pulire ed estirpare, aggiungere sabbia o concime avendo cura di dosare correttamente i composti, rullare e livellare il terreno, spargere sabbia silicea - per mantenere l'umidità -, e prepararlo alla semina.
  
- **Seminare, predisporre il sistema di irrigazione e programmare la falciatura secondo quanto previsto da progetto**
  - Scegliere e valutare lo stato delle sementi, seminare, predisporre il sistema di irrigazione e programmare la tempistica della falciatura del manto erboso per mantenere il livello di qualità adatto al suo utilizzo (giardino privato, parco pubblico, sottobosco di un parco, ecc.).
  
- **Conoscere e utilizzare impianti, macchine e attrezzature per l'allestimento di un prato**
  - Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di allestimento di un prato.

#### ***Conoscenze minime***

- Tipologie di tappeto erboso.
- Tecniche di preparazione del terreno per la realizzazione di un prato.
- Semi e tempistica della semina.
- Tecniche di irrigazione e drenaggio.
- Tecniche di taglio.
- Conoscenza e utilizzo di impianti, macchine e attrezzature per l'allestimento di un prato (escavatrici, attrezzature per rivoltare le zolle, falciatrici, impianti di irrigazione, ecc.).

**UC.7****“Manutenere e conservare le aree verdi”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Applicare le proprie conoscenze relative al ciclo di vita delle specie vegetali al fine di preservare le piante dalle più comuni patologie. Mantenere l'area verde pulita ed in ordine secondo il livello di qualità adatto al suo utilizzo.

***Abilità***

- **Effettuare interventi ordinari di concimazione, irrigazione, drenaggio al fine di conservare le specie vegetali in buono stato e di prevenire le più comuni patologie**
  - Effettuare interventi di concimazione sulla base della varietà delle piante, delle condizioni del suolo e delle condizioni climatiche.
  - Conoscere e applicare tecniche di pratiche irrigue e di sistemazioni idrauliche.
- **Applicare trattamenti di prevenzione e di cura tradizionali e/o biologici**
  - Conoscere ed utilizzare tecniche di trattamento tradizionali, biologiche e integrate per la prevenzione delle principali patologie dei vegetali e delle piante in coltura.
  - Diagnosticare tempestivamente le malattie e la presenza di parassiti ed effettuare trattamenti curativi, anche sulla base delle indicazioni di un tecnico responsabile (p.e. agronomo, perito agrario, ecc.), avendo cura di utilizzare correttamente le attrezzature, specie quelle deputate all'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.
- **Potare arbusti, alberi e rasare siepi per preservare, risanare e mantenere una forma ordinata della vegetazione**
  - Eseguire la potatura a seconda delle esigenze (stagione, ciclo di vita della pianta, risanamento, contenimento, ecc.) utilizzando la metodologia e gli strumenti più adatti.
- **Pulire e mantenere i decori e gli arredi dell'area verde secondo lo standard di qualità definito**
  - Realizzare attività di pulizia e di manutenzione utilizzando le modalità e gli strumenti più adatti. Smaltire i rifiuti nel rispetto della normativa vigente.
  - Conoscere e utilizzare impianti, macchine e attrezzature per la potatura, l'irrigazione e la manutenzione ordinaria.
  - Conoscere e utilizzare i più comuni impianti e macchine per effettuare correttamente le operazioni di potatura, irrigazione e manutenzione.

***Conoscenze minime***

- Tecniche di irrigazione e di concimazione ordinaria.
- Elementi di entomologia e fitopatologia
- Gestione della fauna e della flora microbica (principali parassiti; gestione antiparassitari; fitosanitario; tecniche di lotta biologica e integrata).
- Tipi di potatura (di trapianto, di allevamento, di mantenimento, di contenimento, di ringiovanimento, ecc.), tecniche di taglio, tempistica e operazioni di potatura (speronatura, spuntatura, diradamento, ecc.)
- Conoscenza ed utilizzo dei mezzi meccanici per la potatura.
- Conoscenza e utilizzo di impianti di irrigazione.
- Conoscenza e utilizzo di strumenti, macchinari e attrezzi per la manutenzione ordinaria (p.e. attrezzature per l'erogazione del trattamento di concimazione-fertilizzazione).

**UC.8****“Interpretare un progetto e programmare le attività di lavoro”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Tradurre le specifiche tecniche di un progetto in attività di lavoro, compresa l'individuazione delle materie prime e delle attrezzature da utilizzare, coerenti alla situazione reale dell'area da sviluppare e proponendo eventuali soluzioni alternative sulla base di eventuali vincoli o criticità non previste.

***Abilità***

- **Interpretare in modo corretto un progetto di allestimento di un'area verde**
  - Interpretare e cogliere la soluzione paesaggistica che il progetto rappresenta, proponendo, ove necessario e sulla base di situazioni non previste, eventuali suggerimenti o modifiche.
- **Tradurre ed adattare le specifiche tecniche del progetto alle condizioni effettive di realizzazione**
  - Programmare il proprio lavoro in accordo con le necessità delle specifiche di progetto - cronologia degli interventi, procedure, soluzioni del verde, ecc. -, individuare e verificare la presenza delle materie prime, dei materiali e delle attrezzature da utilizzare.

***Conoscenze minime***

- Elementi di disegno architettonico del verde e dei giardini (misure, planimetrie, segni convenzionali)
- Tecniche di programmazione/pianificazione del lavoro

**UC.9****“Gestire le scorte di materie prime, gli impianti, i macchinari e le attrezzature di lavoro”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Monitorare lo stato delle scorte di materie prime (semenze, piantine, prodotti per i trattamenti, ecc.). Verificare la presenza e lo stato di funzionamento di impianti, macchinari ed attrezzature ed eventualmente effettuare piccole riparazioni sugli stessi.

***Abilità***

- **Gestire le scorte di materie prime (semi, terra, concime, fertilizzanti, ecc.)**
  - Individuare le materie prime necessarie, verificarne loro presenza in magazzino, in caso di mancanza, formularne la richiesta al responsabile preposto. Verificarne il buono stato.
  
- **Controllare il funzionamento ed effettuare piccole riparazioni su impianti, macchine e strumenti utilizzati**
  - Controllare il funzionamento di impianti, macchine, strumenti ed attrezzature presenti, segnalando ai responsabili eventuali anomalie riscontrate.
  - Effettuare la manutenzione ordinaria e piccole riparazioni di impianti ed attrezzature, segnalare ai responsabili la necessità di attrezzature da acquistare, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza previste per il settore e le procedure di funzionamento specifiche di ogni tipologia di impianto.

***Conoscenze minime***

- Sistemi di immagazzinamento delle materie prime e criteri d'ordinamento dei prodotti (in funzione della loro natura e categoria merceologica).
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Modalità di stoccaggio dei prodotti fitosanitari (sostanze chimiche tossiche e nocive).
- Elementi di meccanica.
- Elementi di idraulica.
- Tipologie e funzionamento d'impianti per la gestione dei liquidi in pressione (p.e. impianti d'irrigazione, di concimazione e fertirrigazione).
- Tipologia di attrezzatura per l'utilizzo di prodotti fitosanitari e/o diserbanti.

**UC.10****“Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione - agricoltura”**

**Inquadramento EQF:** 3

**Risultato generale atteso**

Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate e coordinarsi con i propri colleghi.

**Abilità**

- **Gestire i collaboratori assegnati e coordinarsi con le altre risorse professionali operative nell'organizzazione agricola nell'ambito delle operazioni del processo produttivo**
  - Impartire direttive ed assegnare mansioni operative ai propri collaboratori (ad es., braccianti generici, risorse impiegate a tempo determinato, ecc.).
  - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati.
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
  - Interagire e coordinarsi con le altre risorse impiegate nell'organizzazione (ad es., tecnici responsabili, agronomi, altri addetti qualificati, ecc.) nell'ambito delle attività svolte.

**Conoscenze minime**

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

**UC.11****“Operare nel rispetto dell'ambiente nell'ambito della manutenzione del verde”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Operare nel rispetto dell'ambiente rispettando la normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente.

***Abilità*****• Installare il cantiere di lavoro nel rispetto della normativa vigente**

- Installare il cantiere, delimitandolo con l'obbligatoria segnaletica; verificare la presenza delle attrezzature necessarie, verificare l'eventuale presenza di vincoli/criticità non previsti/e.

**• Conoscere ed applicare la normativa vigente durante le operazioni di interventi fitosanitari, di de-zanzarizzazione e de-rattizzazione**

- Conoscere ed applicare la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente, sanità pubblica, salute delle piante, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo di sostanze chimiche, tossiche e nocive, per interventi fitosanitari, di de-zanzarizzazione e de-rattizzazione.

***Conoscenze minime***

- Procedura di installazione del cantiere del verde.
- Modalità di prevenzione del rischio derivante dall'utilizzo sostanze chimiche potenzialmente pericolose per la salute delle persone (veleni).
- D.P.I. in condizioni di lavoro estreme.
- Normativa e regolamenti in materia di igiene pubblica.
- Normativa in materia di scarti verdi.
- Provvedimenti Sanitari per la sorveglianza ed il controllo della "zanzara tigre"
- Principali requisiti prescritti dalla normativa comunitaria, normativa nazionale e regionale di recepimento relativa alle seguenti materie:
  - mantenimento delle buone condizioni agronomiche e ambientali (gestione agronomica dei terreni; regimazione delle acque; mantenimento struttura e livelli di sostanza organica nel suolo; ...);
  - tecniche per la realizzazione di piccoli interventi (contenimento, difesa del suolo da fattori di rischio idrogeologico, ...);
  - protezione e conservazione degli habitat naturali, fauna e flora selvatica;
  - protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole.
- fitosanitari e coadiuvanti di prodotti fitosanitari.

**UC.12 “Lavorare in sicurezza – Agricoltura”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (Agricoltura).

***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario nel settore agricoltura**
  - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.

**UC.13****“Valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Controllare e valutare la qualità del servizio di manutenzione del verde e definire eventuali interventi di miglioramento.

***Abilità***

- **Valutare la qualità servizio di manutenzione del verde, controllando la corretta applicazione della normativa vigente ed il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia**
  - Controllare la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle procedure di qualità.
  - Individuare criticità e definire interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.
- Principali parametri di efficacia ed efficienza di un servizio.

## “Fumettista illustratore”

- **Denominazione del profilo**

Fumettista illustratore

- **Definizione**

Il fumettista illustratore si occupa di ideare e realizzare immagini (disegni, elementi grafici, animazioni) su supporto cartaceo e/o informatico. Utilizza tecniche artistiche manuali e/o digitali di disegno grafico. Nella realizzazione di storie a fumetti, può sviluppare una propria idea o seguire una sceneggiatura assegnatagli dal committente. Nell'esecuzione di illustrazioni segue un tema specifico, secondo la destinazione finale e indicazioni determinate.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

2.5.5.1.2 - Disegnatori artistici e illustratori

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Stampa ed editoria*
- ATECO 2007: *74.10.29 Altre attività dei disegnatori grafici*
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
  - ADA.12.113.364 - Progettazione e realizzazione del prodotto grafico editoriale
  - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
    - *Ideazione e progettazione di diverse soluzioni grafiche per il prodotto editoriale*
    - *Validazione e scelta del progetto editoriale*
    - *Realizzazione della struttura grafica (es. del menabò, della gabbia; carattere da stampa, corpo, interlinea, ecc.) in cui viene inserito il testo e l'apparato iconografico.*
    - *Realizzazione dell'impaginazione dei testi, loghi, ecc. e fotocomposizione di immagini.*
    - *Eventuale elaborazione delle immagini attraverso software applicativi (es. colorazione, fotoritocco, fotomontaggio, ecc.)*
    - *Elaborazione di eventuali modifiche, correzioni, o prove alternative richieste dal redattore o altro committente*
    - *Esecuzione della prova colore o cromalin*
    - *Controllo della bozza finale prima del visto si stampi*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il fumettista illustratore, generalmente presta la sua attività per case editrici, ma può operare anche per agenzie di pubblicità, agenzie di produzione di prodotti multimediali e siti web. Nelle case editrici lavora in genere sotto il coordinamento del Redattore editoriale, responsabile della pubblicazione, e la supervisione dell'Art Director.

E' una professione di tipo artistico, ma con l'avvento dell'innovazione tecnologica sono richieste

sempre più competenze di tipo tecnico/informatico. L'obiettivo primario di questa professione è soddisfare in maniera innovativa le aspettative del committente, alimentando la propria creatività attraverso lo studio, l'applicazione e l'osservazione.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Solitamente è richiesto almeno il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado. Il mercato del lavoro può richiedere il possesso di una qualifica specifica o esperienza professionale nel settore.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Sviluppo dell'idea creativa	Elaborare input creativi a partire dalla finalità di comunicazione e dalla destinazioni d'uso del prodotto grafico editoriale da realizzare (richieste del committente e caratteristiche dei fruitori del prodotto grafico -fumetto, illustrazione -) Individuare concetti, storie, temi e caratteristiche grafiche dell'illustrazione o del fumetto da realizzare.
Traduzione dell'idea progettuale del prodotto editoriale	Rappresentare graficamente l'idea progettuale del prodotto editoriale Elaborare soluzioni grafiche che rispondano alle esigenze della comunicazione visiva prevista Selezionare ed elaborare testi, immagini, loghi, ecc. per l'impostazione generale del prodotto grafico da realizzare
Realizzazione del progetto grafico	Realizzare il disegno manuale (fumetto o illustrazione) Realizzare il fumetto o l'illustrazione in digitale Convertire i documenti, testi, immagini in file compatibili per la stampa Creare e programmare gli stili di carattere e di scrittura Curare l'organizzazione formale del prodotto da realizzare (struttura, suddivisione spazi, evidenziazioni, ecc.) Elaborare immagini attraverso software applicativi (es. colorazione, fotoritocco, fotomontaggio, ecc.) Realizzare immagini (con tecniche vettoriale, raster, ecc.) Impaginare il prodotto grafico

**Unità di Competenza**

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"</b>
	<b>UC.2 "Esercitare la professione di fumettista illustratore"</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 "Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente"</b>
Produrre beni/Erogare servizi	<b>UC.4 "Sviluppare e tradurre l'idea creativa in un progetto grafico di un fumetto o di un'illustrazione"</b>
	<b>UC.5 "Realizzare il disegno manuale di un fumetto o di un'illustrazione"</b>
	<b>UC.6 "Realizzare il fumetto o l'illustrazione in digitale"</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.7 "Lavorare in sicurezza"</b>
	<b>UC.8 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"</b>

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata;
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

**UC.2****“Esercitare la professione di fumettista illustratore”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale fumettista illustratore.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di fumettista illustratore**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore dell’editoria e degli altri ambiti (pubblicità, multimediale) in cui il grafico - fumettista illustratore può operare e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito di progettazione e produzione, grafica.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del settore grafico in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
  - Auto-valutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme di esercizio dell’attività professionale di fumettista illustratore.
- Caratteristiche del settore dell’editoria.
- Caratteristiche e peculiarità dell’attività di grafica, fumetto e illustrazione, destinazioni d’uso e principali tendenze evolutive.

**UC.3****“Gestire le relazioni, la comunicazione e la negoziazione con il sistema cliente”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente a partire dall'acquisizione in fase di primo incontro di tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative fino alla consegna del prodotto finito, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati. Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'organizzazione in cui si opera.

***Abilità***

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative e a valorizzare il servizio offerto.
  - Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.
- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative.
  - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali e i segnali di possibile attivazione di conflitti.

***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della negoziazione.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.

**UC.4****“Sviluppare e tradurre l’idea creativa in un progetto grafico di un fumetto o di un’illustrazione”*****Inquadramento EQF: 5******Risultato generale atteso***

Sviluppare e tradurre l’idea creativa sulla base di una propria idea, della destinazione d’uso e/o delle richieste del committente del progetto grafico da realizzare - fumetto e/o illustrazione -.

***Abilità***

- **Analizzare la richiesta del committente, le tendenze evolutive e la destinazione d’uso del progetto grafico**
  - Individuare e analizzare elementi di scenario, tendenze, destinazione d’uso e richieste del committente del progetto grafico del fumetto e/o dell’illustrazione da realizzare.
  - Individuare e analizzare il target.
  - Utilizzare strumenti, documentazione e tecniche specifiche per reperire e elaborare informazioni utili all’elaborazione del progetto.
  - Consultare banche dati fotografiche per la realizzazione di specifiche illustrazioni (nel caso di fumetti o illustrazioni con ambientazioni realistiche, documenti storici, iconografici, ecc.)
- **Sviluppare l’idea creativa e tradurla in progetto grafico**
  - Elaborare un progetto di massima dell’idea creativa definendo le caratteristiche essenziali del progetto grafico e/o della storia da realizzare
  - Valutare la sostenibilità dell’idea creativa e/o innovativa e negoziarla con il committente.
  - Elaborare i disegni preparatori, il soggetto e la sceneggiatura del fumetto.

***Conoscenze minime***

- Principali metodologie e tecniche per la ricerca, la consultazione e l’analisi delle tendenze del settore e i comportamenti e i gusti dei potenziali fruitori.
- Storia del fumetto, generi e stili del fumetto.
- Storia dell’illustrazione, tecniche e supporti.
- Tecniche di sviluppo del pensiero creativo.
- Le prime fasi dello sviluppo del progetto grafico/fumetto: soggetto, sceneggiatura, studi, disegni preparatori.
- I linguaggi del fumetto.

**UC.5****“Realizzare il disegno manuale di un fumetto o di un’illustrazione”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Realizzare il disegno manuale del fumetto e/o dell’illustrazione, basandosi su quanto definito in fase di ideazione creativa, a partire dallo *story board*, alla definizione a matita, all’inchiostrazione e alla colorazione fino al *lettering* (scrittura ed apposizione dei testi).

***Abilità***

- **Realizzare il disegno manuale utilizzando le tecniche e gli strumenti dedicati, rispettando quanto elaborato in fase di progettazione**
  - Sviluppare lo *storyboard*, disegnando tavole e vignette in maniera approssimativa, per scegliere le migliori inquadrature e valutare l’ingombro visivo del testo (*balloon*, didascalie, onomatopee).
  - Utilizzare la matita per disegnare la tavola in ogni dettaglio.
  - Eseguire l’inchiostrazione, ripassando a china le matite.
  - Eseguire la colorazione, aggiungendo i colori al disegno in bianco e nero.
  - Apporre i testi nei *balloon* e nelle didascalie in buona grafia.

***Conoscenze minime***

- Elementi di disegno artistico
- Elementi di grafica creativa
- Elementi di illustrazione
- Semiotica visiva, figurativa e plastica
- Stili grafici
- La figura umana e la sintesi rappresentativa della stessa
- Le basi dell’anatomia animale e i suoi metodi rappresentativi comuni
- Scenari ed ambientazioni
- La *story board*
- Tecniche avanzate e stili di inchiostrazione di pagine a fumetti o singole illustrazioni in bianco/nero
- Teoria del colore
- Tecnica della tempera e dell’acrilico: loro possibili applicazioni nell’ambito delle arti figurative
- Gli strumenti: pennello di martora, pennini, pennarelli, strumenti di copiatura, etc.
- I linguaggi del fumetto, *balloon* e *lettering*

**UC.6****“Realizzare il fumetto o l’illustrazione in digitale”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Realizzare il fumetto o l’illustrazione in digitale, utilizzando software dedicati, nel rispetto del progetto iniziale.

***Abilità***

- **Realizzare e/o colorare un’illustrazione/fumetto impiegando le moderne strumentazioni digitali**
  - Utilizzare sinergicamente software di disegno e colorazione digitale insieme ad una tavoletta grafica.
  - Utilizzare uno scanner per passare i disegni manuali su pc.
  - Colorare fumetti o illustrazioni con l'uso di software dedicati.
  - Realizzare il *lettering* (apposizione di testi) al computer.
  
- **Partecipare all’editing**
  - Collaborare alla realizzazione del file definitivo per la stampa, controllare la resa grafica degli elementi scelti ed eventualmente fare correzioni.

***Conoscenze minime***

- Principali programmi di disegno e colorazione digitale
- Impiego di tavoletta grafica
- Utilizzo dello scanner
- Principali terminologie tecniche di settore.
- Tecniche principali di colorazione e *lettering* su pc

## **UC.7**

### **“Lavorare in sicurezza”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***Conoscenze minime***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

**UC.8****“Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

***Abilità***

- **Valutare la qualità del proprio operato**
  - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda;
  - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno;
  - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.