

5758

30/06/2014

Identificativo Atto n. 550

DIREZIONE GENERALE ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO

AGGIORNAMENTO DEL QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI
DELLA REGIONE LOMBARDIA CON L'INSERIMENTO DI NUOVI PROFILI, NUOVE
COMPETENZE LIBERE, INDICATORI DI COMPETENZA E LIVELLI EQF

IL DIRIGENTE DELLA STRUTTURA ACCREDITAMENTO, CONTROLLI E COMUNICAZIONE

VISTE le leggi regionali:

- n. 22 del 28 settembre 2006 “Il mercato del lavoro in Lombardia” ed in particolare l’art.8 che istituisce la Commissione Regionale per le Politiche del Lavoro e della Formazione (di seguito CRPLF), quale sede concertativa con funzioni di proposta, progettazione, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche e alle politiche attive del lavoro, dell’istruzione e della formazione;
- n. 19 del 6 agosto 2007 “Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia” e sue successive modifiche ed integrazioni;

RICHIAMATA la Delibera di Giunta Regionale n. 8/6563 del 18 febbraio 2008 “Indicazioni regionali per l’offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale (art. 22 c. 4 L.R. 19/07) e in particolare la parte seconda “Standard minimi dell’offerta di IFP” la quale prevede che i percorsi e le azioni di formazione permanente, continua e di specializzazione sono progettati, in rapporto agli specifici fabbisogni di competenze a carattere tecnico professionale dell’utenza, con riferimento al Quadro Regionale degli Standard Professionali (di seguito QRSP);

VISTO il decreto della Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro n. 7105 del 29 luglio 2011 “Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia - istituzione di nuove sezioni e adozione di nuovi profili”

VISTO il decreto n. 6146 del 18/06/2009 “Adozione della procedura per l’aggiornamento del Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia;

VISTO l’allegato A) del decreto sopra citato che prevede che:

- a) La proposta validata dalla DG Istruzione, Formazione e Lavoro viene immediatamente resa disponibile sulla piattaforma informatica in modo che i componenti della Sottocommissione CRPLF possano prenderne visione;
- b) Alla Sottocommissione compete l’esame di merito sulla rispondenza del nuovo Profilo o sulle modifiche di elementi di Profilo in rapporto alle evoluzioni del mondo del lavoro lombardo, ai fabbisogni professionali, all’innovazione dei processi produttivi e di erogazione dei servizi;
- c) La Sottocommissione si esprime all’unanimità dei presenti con un parere positivo o negativo sulla proposta senza apportare alcuna modifica;
- d) In caso non si raggiunga l’unanimità, la proposta è rinviata alla prima seduta utile della plenaria della CRPFL;
- e) La proposta, approvata successivamente con decreto regionale, viene inserita nel QRSP

quale aggiornamento;

- f) In caso di parere negativo, ne viene data comunicazione motivata al proponente, con trasmissione dello stralcio del verbale della seduta;

VISTA la seduta della sottocommissione del QRSP del 10 dicembre 2013 regolarmente convocata il 2 dicembre 2013 con il seguente ordine del giorno:

1. Approvazione dei seguenti profili professionali

- Disk Jockey
- Installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati
- Esperto di pratiche amministrative

e delle competenze indipendenti

- Eseguire la posa di sistemi a secco in lastre
- tre competenze inerenti la lingua dei segni

2. Approvazione indicatori di competenza e livelli EQF, individuati nell'ambito della certificazione competenze in ambito non formale e informale

3. Approvazione indicatori di competenza e livelli EQF, esito del progetto Cert'App (secondo blocco)

4. Informativa sui lavori del Gruppo Tecnico Certificazione e Repertorio Nazionale in attuazione del Dlgs 13/2013;

CONSIDERATO che nella seduta si è proceduto ad approvare i profili di Disk Jockey e di Installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati, le tre competenze inerenti la lingua dei segni, nonché gli indicatori di competenza e livelli EQF, individuati nell'ambito della certificazione competenze in ambito non formale e informale e nell'ambito del progetto Cert'App;

CONSIDERATO che per le seguenti proposte:

- profilo di Esperto di pratiche amministrative e
- competenza Eseguire la posa di sistemi a secco in lastre

sono state sospese e rimandate con opportune modifiche a una successiva seduta della sottocommissione;

CONSIDERATO che i profili professionali e le competenze validati e approvati con il presente decreto saranno inseriti nell'Offerta formativa regionale;

VISTA la legge regionale del 7 luglio 2008 n. 20 "Testo unico delle leggi regionali in materia di

organizzazione e personale”, nonché i provvedimenti organizzativi dell’IX Legislatura;

DECRETA

- 1) di approvare gli Allegati A) B) C) parti integranti del presente decreto contenente i profili di Disk Jockey e di Installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati, le tre competenze indipendenti inerenti la lingua dei segni, nonché gli indicatori di competenza e livelli EQF, individuati nell’ambito della certificazione competenze in ambito non formale e informale e nell’ambito del progetto Cert’App validati dalla Sottocommissione QRSP nella seduta del 10 dicembre 2013;
- 2) Di stabilire che i profili e le competenze di cui al punto 1) saranno disponibili nell’ Offerta Formativa Regionale;
- 3) Di pubblicare il presente provvedimento all’interno del sito www.lavoro.regione.lombardia.it nell’area dedicata al Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia.

Il Dirigente
Ada Fiore

“Quadro Regionale degli Standard Professionali” – QRSP”

della



Regione Lombardia

Sottocommissione del 10 dicembre 2013

AREA SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

Disc Jockey (D.J.)

DESCRIZIONE PROFILO

Il Disk jockey è un tecnico con competenze musicali che opera nell'ambito della animazione e produzione musicale. Il Disc Jockey opera in tre tipologie di attività: le serate *live* nei medi e grandi locali, fino ad arrivare ad eventi che coinvolgono migliaia di persone; la produzione musicale in studio di registrazione per il mercato discografico e radiofonico nonché la sonorizzazione di eventi e musica per l'immagine (compresa musica per pubblicità e da film); la conduzione di programmi radiofonici e televisivi.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Per le esibizioni *live* lavora presso le strutture di intrattenimento, in particolare locali notturni e discoteche (dai piccoli locali a sale da migliaia di persone) dove il D.j. è l'artista di riferimento al centro degli eventi. Può lavorare come 'residente' per un'unica struttura, alternarsi in diverse strutture con calendari settimanali o operare in tournée.

Il secondo possibile ambito è il lavoro in studio di registrazione, come produttore musicale, solitamente per conto di etichette discografiche.

Infine il D.J. lavora nelle emittenti radiofoniche tradizionali, in streaming e televisive come conduttore di programmi.

Collocazione organizzativa

Si tratta di un lavoro prevalentemente individuale, con ampi margini di autonomia. In alcuni casi il D.j. presta le sue competenze come tecnico della produzione al servizio di terzi, quali studi di registrazione e studi di post produzione. Nelle emittenti radiofoniche e televisive organizza la scaletta (playlist) e gestisce il software per la messa in onda dei programmi collaborando con il responsabile del palinsesto.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

3.4.4.1 Annunciatori e presentatori della radio, della televisione e di altri spettacoli

Classificazione Attività Economiche ATECO

93.29.1 Discoteche, sale da ballo night-club e simili

59.11 Attività di produzione, post-produzione e distribuzione cinematografica, di video e di programmi televisivi

60.10 Trasmissioni radiofoniche

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

3521 Tecnici della trasmissione radiotelevisiva e degli apparati audio-video

Realizzare la composizione di brani di musica elettronica	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di teoria musicale	Utilizzare software per la composizione e il trattamento del suono (Csound, OpenMusic, Audiosculpt ecc)
Elementi di acustica	Applicare tecniche di lettura di una partitura musicale
Elementi di storia della musica	Applicare tecniche di campionamento e quantizzazione
Fondamenti di campionamento e quantizzazione	Applicare tecniche di ascolto del tempo (timing)

Forme musicali	
Generi musicali	
Linguaggio musicale e notazione	
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)	
Tecnologie innovative per la musica	

Effettuare la conduzione radiofonica e televisiva

CONOSCENZE	ABILITA'
Dizione (ortofonia, fonetica)	Applicare tecniche di comunicazione
Storia della musica	Applicare tecniche di dizione
Tecniche di comunicazione scritta	Applicare tecniche di speakeraggio
Tecniche di comunicazione verbale	Applicare tecniche di stesura palinsesti radiofonici
	Utilizzare metodi di gestione dei tempi radiofonici
	Applicare tecniche di stesura palinsesti televisivi
	Utilizzare metodi di gestione dei tempi televisivi
	Applicare tecniche di comunicazione per il pubblico
	Applicare tecniche di redazione di comunicati stampa
	Utilizzare software di gestione radiofonica

Effettuare la gestione del live set

CONOSCENZE	ABILITA'
Comportamento scenico	Applicare le tecniche di mixaggio
Spazio scenico	Applicare tecniche di comportamento scenico
Tecniche di utilizzo della consolle	Applicare tecniche di equalizzazione e correzione audio
Produzione musicale contemporanea	Applicare tecniche di programmazione della playlist
Normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)	Applicare tecniche di stesura di un programma Siae
Acustica	Utilizzare metodi per stabilire i rapporti acustici ambientali
Elementi di psicologia	Applicare tecniche di selezione artistico musicali
Nozioni comportamentali in presenza di elementi sospetti	Applicare protocolli per la gestione delle emergenze

Realizzare il concept sonoro di un progetto audiovisivo

CONOSCENZE	ABILITA'
Cinema, fotografia e televisione	Applicare criteri di interpretazione linguaggio registico sceneggiatura in funzione progetto sonoro
Elementi di costo produzioni audiovisive	Applicare sistemi di sonorizzazione ambienti
Elementi di edizione e montaggio cinematografico	Applicare tecniche di analisi
Elementi di fisica acustica	Applicare tecniche di campionamento e

	quantizzazione
Elementi di musica	Applicare tecniche di equalizzazione del suono
Elementi di regia	Applicare tecniche di hard disk recording
Elementi di storia della musica	Applicare tecniche di missaggio
Linguaggio del montaggio del suono	Applicare tecniche di montaggio colonna sonora
Principi della comunicazione audiovisiva	Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze
Sistemi di equalizzazione del suono	Utilizzare il mixer
Sistemi di sonorizzazione	Utilizzare librerie/data base di suoni Utilizzare software elabora-zione digitale suono
	Utilizzare software sincronizzazione digitale audio/video
	Utilizzare strumenti di registrazione suoni (boom, radio-microfono)

AREA Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica

Installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati

DESCRIZIONE PROFILO

L'installatore e manutentore mecatronico di sistemi robotizzati garantisce il buon funzionamento delle risorse tecnologiche interne al luogo di lavoro. Esegue l'installazione e la manutenzione di componenti ed impianti robotizzati, intervenendo sulla parte meccanica, fluida ed elettrica della apparecchiature. Svolge tre tipi di intervento:

- messa in servizio di un sistema robotizzato (intervento di messa in funzione dell'isola robotizzata...)
- una costante attività di manutenzione preventiva, attraverso la cura e l'assistenza tecnica degli impianti unita ad un continuo monitoraggio e controllo sul funzionamento dei macchinari, al fine di portare suggerimenti utili al miglioramento dell'intero sistema (individuazione delle cause che hanno provocato un guasto o un'anomalia, ricerca delle soluzioni migliori per eliminare cause ed eventuale ripetitività di guasti; ecc.)
- una manutenzione di pronto intervento, al fine di risolvere guasti, ripristinando il normale funzionamento (sostituzione di elementi o parti di una macchina, interventi di modificazione e ripristino di componenti...)

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Opera in imprese di varia dimensione e appartenenti a settori diversi, che si avvalgono di sistemi robotizzati.

Collocazione organizzativa

Opera a stretto contatto con la produzione e la programmazione di sistemi robotizzati.

REFERENZIAZIONI

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

6.2.4.2 Manutentori e riparatori di apparati elettronici industriali e di misura

Classificazione Attività Economiche ATECO

28 Fabbricazione di macchinari ed apparecchiature nca

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

7421 Riparatori e manutentori di apparati elettronici industriali

Effettuare la messa in servizio di sistemi robotizzati	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di elettronica	Applicare procedure di redazione di relazioni tecniche su interventi effettuati
Elementi di elettrotecnica	Applicare procedure di sicurezza in produzione
Elementi di meccanica	Applicare tecniche di implementazione di funzionalità di sistemi robotizzati
Elementi di oleodinamica	Applicare tecniche di interpretazione dei dati di lavoro di sistemi robotizzati
Elementi di pneumatica	Applicare tecniche di lettura/scrittura di programmi di controllo di sistemi robotizzati
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare tecniche di simulazione di sistemi robotizzati
Sistemi di automazione industriale	Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
	Utilizzare strumenti di misurazione elettrica ed elettronica

Effettuare monitoraggio e provvedere alla manutenzione preventiva di un sistema robotizzato	
conoscenze	ABILITA'
Elementi di elettronica	Applicare procedure valutazione di usura dei componenti in sistemi robotizzati
Elementi di elettrotecnica	Applicare tecniche di analisi parametri di lavoro di sistemi robotizzati
Elementi di meccanica	Applicare tecniche di controllo dei componenti presenti nel sistema robotizzato
Elementi di oleodinamica	Applicare tecniche di controllo funzionale di sistemi robotizzati
Elementi di pneumatica	Applicare tecniche di miglioramento delle funzionalità di sistemi robotizzati
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare tecniche di ri-organizzazione di sistemi robotizzati
Sistemi di automazione industriale	Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
	Utilizzare strumenti di misurazione elettrica ed elettronica

Effettuare ripristino del funzionamento di sistemi robotizzati sia nel funzionamento ordinario, sia in caso di guasti o malfunzionamenti	
CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di elettronica	Applicare procedure di redazione di relazioni tecniche su interventi effettuati
Elementi di elettrotecnica	Applicare procedure di sostituzione di componenti in sistemi robotizzati
Elementi di meccanica	Applicare tecniche di controllo funzionale di sistemi robotizzati
Elementi di oleodinamica	Applicare tecniche di lettura/scrittura di programmi di controllo di sistemi robotizzati
Elementi di pneumatica	Applicare tecniche di ripristino funzionalità di sistemi robotizzati
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici	Applicare tecniche di ripristino operativo componenti di sistemi di automazione industriale e robotizzati
Sistemi di automazione industriale	Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
	Utilizzare strumenti di misurazione elettrica ed elettronica

COMPETENZE LIBERE E INDIPENDENTI NELL'AMBITO DELLA LINGUA DEI SEGNI

Collaborare alla realizzazione di un piano educativo individualizzato o di unità formative orientate all'apprendimento del bambino / ragazzo sordo

CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di antropologia riferiti alla comunità e alla cultura delle persone sorde	Applicare tecniche per la comunicazione interpersonale per l'integrazione della persona sorda in ambito scolastico
Elementi di logogenia	Applicare metodologie di progettazione di attività di gruppo tra bambini sordi e udenti
Elementi di psicolinguistica e neuroscienze	Scegliere ausili tecnologici
Nozioni sui linguaggi alternativi	Utilizzare piattaforme di e-learning
Strategie didattiche per letto-scrittura e calcolo	Utilizzare strategie di apprendimento cooperativo
Tecnologie per l'apprendimento del bambino/ragazzo sordo	Utilizzare metodologie didattiche per la letto-scrittura e la matematica
	Utilizzare metodologie tipiche del bilinguismo
	Applicare tecniche di logogenia

Produrre materiale segnato d'uso comune adatto al vivere quotidiano delle persone sorde (questionari, testi divulgativi, guide, manuali)

CONOSCENZE	ABILITA'
Condizione ontologica della persona sorda	Applicare tecniche di intermediazione culturale
Elementi di antropologia riferiti alla comunità e alla cultura delle persone sorde	Applicare tecniche di traduzione di un filmato in lingua dei segni.
Psicopedagogia dell'Handicap	Applicare tecniche di traduzione di un testo dall'italiano scritto alla LIS, attivando la traduzione transemiotica o transmodale
Linguaggi settoriali e possibili soluzioni interpretari avvalendosi anche, e nel caso dell'interpretazione in Segni, della CVG (Comunicazione Visivo Gestuale: dei Classificatori, delle Metafore Visive e della Grande Iconicità)	Utilizzare tecniche di dattilologia e lettura labiale
Normativa sull'invalidità e l'handicap	Applicare tecniche di traduzione attiva e passiva
Storia dell'educazione dei sordi	Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe
Teoria della traduzione	

Impiegare la lingua dei segni per interagire con un parlante e per comprendere e produrre testi segnati

CONOSCENZE	ABILITA'
Dattilologia	Comprende segnati in Lingua dei Segni Italiana col supporto di materiale audiovisivo
Sviluppo linguistico nel bambino sordo e udente	Coordina il movimento delle mani in relazione alla produzione linguistica
Elementi di base della comunicazione visivo-gestuale	Elabora riassunti di testi giornalistici in Lingua dei Segni
Elementi di antropologia riferiti alla comunità e alla cultura delle persone sorde	Produce filmati in Lingua dei Segni del proprio segnato
Elementi di linguistica della LIS	Riproduce storie in Lingua dei Segni
Storia dell'educazione dei sordi	Utilizza e comprende i segni linguistici all'interno di messaggi relativi alla vita quotidiana

Ruoli e responsabilità nell'uso della LIS	Utilizza e comprende le forme linguistiche relative a frasi affermative, interrogative, negative, di richiesta/risposta.
Elementi di linguistica della LIS	Utilizza e comprende singoli segni inerenti informazioni di base sulla persona, sulla famiglia, gli acquisti, la geografia locale, il lavoro
	Utilizza nella comunicazione LIS le espressioni facciali, la motricità fine, le posizioni del corpo, la direzione dello sguardo

Quadro Regionale degli Standard Professionali QRSP

della



Regione Lombardia

**Integrazione indicatori e livelli EQF per competenze di profili professionali
Segnalazioni da processo certificazione in ambito non formale e informale**

18.39 OPERATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE

Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti

Conoscenze

Dispositivi di protezione nei musei
Metodologie di conservazione museale
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali
Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro
Strumentazione per il monitoraggio degli ambienti museali

Abilità

Applicare procedure di apertura e chiusura degli ambienti
Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza
Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro
Applicare tecniche di sorveglianza
Segnalare difformità e problemi Utilizzare i dispositivi di sicurezza
Utilizzare tecniche di manutenzione di materiali, strumenti, attrezzi, etc.

Livello EQF 3

INDICATORI

Occorrenza di difformità, problemi o emergenze relative al patrimonio culturale e agli ambienti in custodia, nel rispetto dei criteri ammissibili stabiliti dalle procedure e dalle normative di riferimento nel contesto specifico.

Conformità delle segnalazioni di difformità e problemi alle procedure di riferimento e alle normative vigenti (i.e. sicurezza; conservazione beni culturali).

% di successo nella gestione di situazioni di emergenza conformemente alle procedure di riferimento.

15.1 ANIMATORE DI LUDOTECA

Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa

Conoscenze

Elementi di pedagogia

Elementi di pedagogia interculturale

Elementi di psicologia

Giochi e giocattoli

Metodi dell'intervento socio-educativo

Tecniche di animazione

Abilità

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza

Applicare tecniche di progettazione educativa

Livello EQF 3

INDICATORI

Coerenza del progetto di animazione (programma dei contenuti, obiettivi pedagogici, metodi didattici) con le esigenze rilevate e il contesto culturale di riferimento.

Fattibilità del progetto di animazione rispetto a tempi, costi e qualità.

Livello di consapevolezza nella scelta degli strumenti di gioco (i.e. potenzialità didattiche; implicazioni interculturali e di dinamica sociale; vincoli di utilizzo)

18.22 CURATORE DI MOSTRE

Effettuare l'organizzazione di un evento espositivo

Conoscenze

Elementi di marketing culturale
Normativa sui beni e le attività culturali
Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
Processi organizzativi di eventi

Abilità

Applicare tecniche di organizzazione di eventi espositivi
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in Equipe

Livello EQF 4

INDICATORI

Completezza e coerenza del progetto per la promozione di un evento espositivo rispetto alle normative di riferimento e agli obiettivi prefissati (target, tempistiche, messaggio culturale).
Predisposizione di un piano chiaro e completo di risorse, tempi e strumenti per l'allestimento di un evento espositivo in conformità alle normative di riferimento (spazi allestiti; beni esposti) e ai vincoli di contesto.

% di variazioni al piano di allestimento definito, occorse a causa di eventi prevedibili ma non preventivamente inclusi.

% di successo nel gestire le situazioni impreviste /di emergenza, nel rispetto dei vincoli di contesto e delle normative di riferimento, e secondo criteri di tempestività, efficienza (contenimento costi), efficacia (raggiungimento del risultato auspicato). Effettuare la progettazione di un evento espositivo

10.12 TECNICO BUYING OFFICE

Effettuare supporto organizzativo per buyer esteri

Conoscenze

Elementi di contrattualistica commerciale
Elementi di customer care
Elementi di normativa fiscale e tributaria
Inglese
Normativa doganale
Normativa sui trasporti
Procedura di gestione delle merci
Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali
Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio

Abilità

Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale
Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo
Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali
Applicare procedure di monitoraggio trasporto merci
Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture
Applicare tecniche di interazione col cliente

Livello EQF 3

INDICATORI

Completezza e chiarezza della documentazione commerciale e di acquisto/vendita (ordini, bolle, ricevute, fatture) in conformità alla normativa (tributario-fiscale; doganale; di trasporto merci) e alle procedure amministrative di riferimento.

Predisposizione di piani di acquisto sulla base di criteri di valutazione completi e verificabili (qualità merce/servizio; prezzo; rispondenza alla normativa del prodotto/fornitore; tempistiche

Conformità della merce accettata rispetto ai requisiti di prodotto e ai termini di trasporto.

Predisposizione di piani per l'individuazione di fornitori potenziali sulla base di criteri di valutazione completi e verificabili (qualità merce/servizio; prezzo; rispondenza alla normativa; tempistiche)

Efficacia dell'intermediazione cliente/fornitore (incisività del dialogo; tempestività di intervento) allo scopo di finalizzare gli accordi e risolvere problemi e imprevisti

16.7 ANIMATORE RESIDENZE PER ANZIANI

Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa

COMPETENZE

Realizzare attività ricreative in residenze per anziani

Conoscenze

Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di auto-sufficienza
Educazione sanitaria
Elementi di pronto soccorso
Elementi di psicologia dell'anziano
Modelli organizzativi dei Servizi sociali
Normativa in materia sanitaria Patologie degli anziani
Tecniche del teatro educativo e sociale
Tecniche di gestione della relazione di aiuto

Abilità

Applicare metodi di gestione di luoghi di aggregazione
Applicare tecniche del lavoro di rete
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
Applicare tecniche di animazione per l'anziano
Applicare tecniche di educazione motoria
Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
Applicare tecniche di rilevazione dei segnali di disagio
Utilizzare strumenti per l'animazione

Livello EQF 3

INDICATORI

Coerenza della proposta di animazione con le esigenze dell'utenza e gli obiettivi e i vincoli di contesto (normativa sanitaria e regolamenti di riferimento; stato delle patologie degli utenti; risorse disponibili)

Livello di partecipazione e coinvolgimento nelle attività da parte degli utenti.

Efficacia dell'interazione con l'utente al fine della gestione del disagio

21.1 ESPERTO PUBBLICHE RELAZIONI

Effettuare l'analisi dell'immagine del cliente

Conoscenze

Elementi di budgeting
Elementi di comunicazione d'impresa
Elementi di comunicazione pubblica
Elementi di marketing
Elementi di sociologia
Elementi di statistica
Inglese
Metodologia della ricerca sociale

Abilità

Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione
Applicare tecniche di analisi di bilanci aziendali
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
Applicare tecniche di benchmarking
Applicare tecniche di ricerca documentale
Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)

Livello EQF 5

INDICATORI

Completezza dell'analisi dei canali di comunicazione del cliente rispetto ai target di riferimento.
Attendibilità dell'analisi condotta rispetto alle fonti di informazione
Coerenza degli strumenti di analisi utilizzati con il contesto di indagine.
Chiarezza e significatività del risultato dell'analisi

Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del cliente

Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa
Elementi di comunicazione pubblica
Elementi di marketing

Abilità

Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione
Applicare tecniche di ascolto attivo
Applicare tecniche di redazione documentale

Livello EQF 5

INDICATORI

Coerenza tra le esigenze rilevate e il contesto di riferimento del cliente (obiettivi attesi del cliente; struttura comunicativa esistente e potenziale)
Comprensibilità, chiarezza ed esaustività nella descrizione e nel dettaglio delle esigenze rilevate
Efficienza della rilevazione rispetto ai tempi e ai costi stabiliti

21.12 RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

Effettuare la progettazione di un piano di comunicazione interna di un'organizzazione

Conoscenze

Elementi di comunicazione d'impresa
Elementi di comunicazione interna
Elementi di marketing
Organizzazione aziendale
Tecnologie per la comunicazione
Tipologie di eventi per la comunicazione

Abilità

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di segmentazione dei pubblici

Livello EQF 5

INDICATORI

Coerenza del piano redatto con gli obiettivi di comunicazione, il contesto organizzativo e il target di riferimento
Fattibilità del piano rispetto a tempi, risorse, costi, qualità e in conformità alla normativa di riferimento
Predisposizione di indicatori di performance.

23.2 OPERATORE D'UFFICIO

Organizzare riunioni di lavoro

Conoscenze

Elementi di organizzazione aziendale
Principali prodotti di office automation effettuare l'organizzazione di trasferte del personale

Abilità

Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di predisposizione mailing list
Utilizzare sistemi di navigazione internet
Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Livello EQF 3

INDICATORI

IN QRSP

Corretta gestione la pianificazione delle riunioni di lavoro sulla base delle indicazioni ricevute
Organizzazione delle riunioni attraverso il supporto informativo

PROPOSTA

Livello di partecipazione alla riunione rispetto alle convocazioni, nelle modalità e nei tempi stabiliti.
Predisposizione completa del setting di lavoro (materiali; strumentazione; dotazioni informatiche)

26.4 COACH

ATTUALE

Sviluppare la capacità di utilizzo delle risorse personali del coachee

VARIAZIONE

Sviluppare nel coachee la capacità di utilizzo delle sue risorse personali

Conoscenze

Comunicazione empatica
Elementi di analisi transazionale
Elementi di comunicazione interpersonale
Elementi di programmazione neurolinguistica
Elementi di psicologia del lavoro
Linguaggi non verbali
Tecniche di attivazione delle risorse personali

Abilità

Applicare metodologie di lavoro per obiettivi
Applicare procedure di gestione dei problemi
Applicare tecniche di ascolto attivo
Applicare tecniche di comunicazione assertiva
Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche di decision making
Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane
Applicare tecniche di sviluppo del pensiero creativo

Livello EQF 6

INDICATORI

Corretta/Adeguate definizione dei potenziali individuali in relazione ai contesti specifici di applicazione delle competenze e talenti del coachee.

Corretta applicazione delle metodologie di motivazione individuali e di gruppo relative all'ambito del coaching e più in generale all'ambiente delle organizzazioni

Adeguate sviluppo della capacità del coachee nel prendere le decisioni opportune e gestire in autonomia il piano di azione identificato

Livello EQF 6

NUOVI INDICATORI

Incisività dell'intervento al fine della esplicitazione delle risorse potenziali utili al percorso di sviluppo.

Aumento di consapevolezza del coachee rispetto allo stadio di partenza

Attuazione di un cambiamento nel coachee in relazione ai desiderata emersi

15.2 MONTATORE SERRAMENTI E INFISSI

Effettuare l'installazione di infissi, telai e serramenti vari

Conoscenze

Elementi di disegno tecnico
Normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili
Strumenti di misura tradizionali in edilizia
Tipologie di serramenti ed infissi
Tipologie e caratteristiche dei materiali edili

Abilità

Applicare modalità di controllo conformità installazione serramenti ed infissi
Applicare procedure di sicurezza nei cantieri
Applicare tecniche di montaggio serramenti ed infissi in legno
Applicare tecniche di montaggio serramenti ed infissi in metallo
Applicare tecniche di montaggio telai
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche..)
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

Livello EQF 3

NUOVA PROPOSTA

Conformità alla procedura di posa di riferimento, nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

Conformità della posa del serramento alle prestazioni richieste (isolamento termico, acustico, dagli agenti atmosferici)

Coerenza dei tempi di posa con tempistiche di riferimento

11.3 CHEF-CUOCO

Effettuare il rifornimento delle forniture per un ristorante

Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi
Elementi di enologia
Elementi di gastronomia
Elementi di gestione dei servizi di ristorazione
Mercato della ristorazione
Merceologia alimentare
Modalità di conservazione dei cibi
Standard di qualità dei prodotti alimentari

Abilità

Applicare criteri di selezione fornitori
Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)
Applicare procedure di controllo ordini
Applicare tecniche di budgeting
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali
Applicare tecniche di valutazione di offerte

Livello EQF 4

INDICATORI

ATTUALI

Corretta scelta dei prodotti secondo criteri che garantiscano la miglior qualità al miglior prezzo.
Selezione dei fornitori in base a criteri di affidabilità (rispetto dei tempi e modalità di consegna, qualità del prodotto, termini di pagamento, rilascio di certificazioni, ecc.).
Definizione della quantità da ordinare tenendo conto del volume di lavoro previsto e della corretta gestione delle scorte al fine di ridurre le giacenze e compilazione dell'ordine d'acquisto.

NUOVA PROPOSTA

Ottimizzazione approvvigionamenti in base al criterio qualità/prezzo.
Valutazione e selezione fornitori in base a criteri di affidabilità e efficienza (rispetto dei tempi e modalità di consegna, qualità del prodotto, termini di pagamento, rilascio di certificazioni, etc.).
Dimensionamento dell'ordine in base al volume di lavoro previsto e alla gestione delle scorte (i.e. riduzione delle giacenze; minimizzazione dei rischi di conservazione)
Procedure di presa in consegna dei prodotti nel rispetto della normativa vigente (i.e. modulistica), del sistema di riferimento (i.e. sistemi elettronici) e delle norme igienico-sanitarie alimentari

Effettuare la conservazione degli alimenti di cucina

Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi
Metodologie di controllo dei prodotti alimentari
Modalità di conservazione dei cibi
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari
Processi di cottura degli alimenti
Processi di stoccaggio degli alimenti
Standard di qualità dei prodotti alimentari

Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti
Applicare tecniche di conservazione degli alimenti
Applicare tecniche di conservazione delle bevande

Livello EQF 3

INDICATORI

ATTUALI

Individuazione di adeguati/idonei di spazi / attrezzature, temperature, tempi di conservazione e mantenimento sulla base della tipologia e quantità delle materie prime / semilavorati / prodotto finito da conservare.
Valutazione dello stato di conservazione e mantenimento della materia prima e del prodotto finito, sulla base delle caratteristiche organolettiche dello stesso.

NUOVA PROPOSTA

Riconoscimento dello stato di conservazione e mantenimento della materia prima e del prodotto finito, sulla base delle caratteristiche organolettiche dello stesso

Effettuare la predisposizione del menù di un ristorante

Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi
Elementi di dietologia
Elementi di enologia
Elementi di gastronomia
Elementi di scienze dell'alimentazione
Mercato della ristorazione
Merceologia alimentare
Organizzazione della cucina
Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale
Tecnologie per la preparazione dei cibi
Terminologia specifica in lingua straniera

Abilità

Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari
Applicare criteri di selezione di ricette alimentari
Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande
Applicare criteri per la definizione di menu

Livello EQF 5

INDICATORI

ATTUALI

Definizione/scelta del menù e delle portate più adatte in relazione al tipo di evento/al tipo di servizio e la target (clientela) applicando i criteri merceologici e nutrizionali dei prodotti realizzati
Selezione, degli ingredienti nel rispetto della stagionalità dei prodotti per garantire un miglior rapporto qualità / prezzo

NUOVA PROPOSTA

Grado di coerenza del menù rispetto all'evento, al tipo di servizio e al target.
Completezza ed equilibrio delle portate e del menù in riferimento ai criteri nutrizionali.
Sostenibilità delle portate e del menù in riferimento agli aspetti merceologici degli ingredienti necessari e al miglior rapporto qualità/prezzo.
Sostenibilità del menù rispetto agli aspetti organizzativi della cucina (attrezzatura; spazi di conservazione)

Effettuare la preparazione di un piatto

Conoscenze

Attrezzature per la conservazione dei cibi
Elementi di scienze dell'alimentazione
Merceologia alimentare
Modalità di conservazione dei cibi
Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari
Organizzazione della cucina
Processi di cottura degli alimenti
Processi di preparazione di piatti
Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale
Tecnologie per la preparazione dei cibi
Utensili per la preparazione dei cibi

Abilità

Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti
Applicare criteri di scelta degli ingredienti
Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare tecniche di cottura dei cibi
Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari
Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi
Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi
Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi

Livello EQF 4

INDICATORI

ATTUALI

Scelta corretta degli ingredienti in base alla tipologia di ricetta da realizzare controllandone integrità, freschezza e stato di conservazione
Utilizzo corretto delle tecniche di lavoro e di cottura idonee al piatto da realizzare, utilizzando gli strumenti adeguati secondo le modalità previste, nel rispetto dei tempi e delle norme igienico- sanitarie

NUOVA PROPOSTA

Rispetto delle tempistiche per la preparazione di un piatto in conformità alle norme igienico sanitarie e alla ricetta da realizzare
Qualità del piatto realizzato rispetto alla ricetta di riferimento e in base a criteri di ottimalità (integrità e freschezza degli ingredienti utilizzati; " mise en place"; rispetto delle norme igienico sanitarie; tempistiche di realizzazione)
Grado di organizzazione del lavoro e di gestione delle tecniche culinarie e degli strumenti richiesti durante la preparazione del piatto nel rispetto della ricetta, dei tempi e delle norme igienico-sanitarie.

Effettuare la presentazione di un piatto

Conoscenze

Criteri di mise en place dei tavoli
Ingredienti per la decorazione di piatti
Materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc)
Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale

Abilità

Applicare criteri di scelta degli ingredienti
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande
Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari
Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi

Livello EQF 4

INDICATORI

ATTUALI

Decorazione di un piatto con strumenti e tempi adeguati, mantenendo i bordi e gli spazi del piatto puliti
Elementi decorativi (anche utilizzando la pietanza stessa come elemento decorativo giocando su forme e volumi) realizzati in sintonia e proporzione con il piatto preparato.

NUOVI INDICATORI

Qualità nella realizzazione della decorazione del piatto in base a criteri di ottimalità quali perfezione, pulizia del piatto, rispetto dei tempi, rispetto delle norme igieniche e di sicurezza.
Originalità ed equilibrio estetico nell'ideare e realizzare elementi decorativi in relazione al piatto specifico (i.e. relazione forme e volumi; ingredienti utilizzati; etc

Quadro Regionale degli Standard Professionali QRSP

della



Regione Lombardia

Esito del progetto Cert'App

Aggiunta di indicatori di competenza

Sottocommissione del 10 Dicembre 2013

7.6 MANUTENTORE ELETTRICO

COMPETENZE

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

Conoscenze

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

Abilità

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

Livello EQF 4 INDICATORI

Ricerca, analisi e individuazione delle cause di malfunzionamento o di guasto, attraverso l'osservazione diretta e l'esame preliminare della documentazione e delle informazioni disponibili
Definizione delle modalità di intervento, dei materiali, delle attrezzature e degli strumenti necessari per effettuare l'intervento di ripristino di macchinari/impianti, nel rispetto delle norme di sicurezza e delle procedure tecniche
Compilazione della scheda per la rilevazione del guasto e della richiesta di intervento
Provvedere alla manutenzione programmata di componenti elettrici di macchinari/impianti

Conoscenze

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

Abilità

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

Livello EQF 4 INDICATORI

Corretto funzionamento macchinari e impianti sottoposti a manutenzione
Adeguate applicazione delle procedure di montaggio e smontaggio
Individuazione corretta delle parti che necessitano di intervento o sostituzione
Corretta e completa documentazione di chiusura intervento di manutenzione programmata

9.17 INSTALLATORE IMPIANTI TERMOIDRAULICI

COMPETENZA

Effettuare installazione di impianti sanitari

Conoscenze

Elementi di impiantistica civile
Elementi di impiantistica industriale
Idraulica
Impianti termosanitari
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI
Comitato elettrotecnico italiano
Rete idrica urbana e connessioni delle utenze

Abilità

Applicare procedure di redazione del verbale di collaudo impianto idraulico
Applicare tecniche di connessione impianti sanitari alla rete idrica urbana
Applicare tecniche di montaggio di impianti sanitari
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti sanitari
Applicare tecniche di saldatura metalli e leghe
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche...)
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
Utilizzare strumenti per saldatura: saldatrice a filo, elettrica ad arco, TIG, laser, plasma, ossiacetilenica

Livello EQF 4

INDICATORI

Corretta installazione impianti
Adeguate applicazione delle procedure di montaggio nel rispetto delle norme di sicurezza e delle procedure tecniche
Corretta e completa documentazione di collaudo dell'impianto

Effettuare la manutenzione di impianti sanitari

Conoscenze

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

Abilità

Applicare modalità di riparazione elementi di impianti sanitari
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti sanitari
Applicare procedure di sostituzione componenti impianti sanitari
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti sanitari
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti sanitari
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)

Livello EQF 4

INDICATORI

Corretto funzionamento macchinari e impianti sottoposti a manutenzione
Adeguate applicazione delle procedure di montaggio e smontaggio
Individuazione corretta delle parti che necessitano di intervento o sostituzione nel rispetto delle norme di sicurezza e delle procedure tecniche
Corretta e completa documentazione di chiusura intervento di manutenzione programmata

COMPETENZA

Effettuare installazione di impianti termici

Conoscenze

Disegno tecnico termoidraulico
Elementi di elettrotecnica
Elementi di impiantistica civile
Elementi di impiantistica industriale
Elementi di termodinamica
Idraulica
Impianti termoidraulici
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Normative tecniche per installazione di impianti a gas
Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI
Comitato elettrotecnico italiano

Abilità

Applicare procedure di collaudo impianti di riscaldamento
Applicare procedure di redazione del verbale di collaudo impianto termico
Applicare tecniche di montaggio impianti di riscaldamento
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti di riscaldamento
Utilizzare attrezzi per lavori edili (trapani, scalpelli, pistole pneumatiche..)
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
Utilizzare strumenti per saldatura: saldatrice a filo, elettrica ad arco, TIG, laser, plasma, ossiacetilenica

Livello EQF 4

INDICATORI

Corretta installazione impianti
Adeguate applicazione delle procedure di montaggio nel rispetto delle norme di sicurezza e delle procedure tecniche
Corretta e completa documentazione di collaudo dell'impianto

Effettuare la manutenzione di impianti termici

Conoscenze

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

Abilità

Applicare modalità di riparazione impianti di riscaldamento
Applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti di riscaldamento
Applicare procedure di sostituzione componenti impianti di riscaldamento
Applicare procedure per pulizia meccanismi di impianti termici
Applicare tecniche di diagnosi guasti impianti di riscaldamento
Applicare tecniche di regolazione e taratura impianti di riscaldamento
Utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI)
Utilizzare strumenti di verifica impianti a gas
Utilizzare strumenti di verifica impianti elettrici

Livello EQF 4

INDICATORI

Corretto funzionamento macchinari e impianti sottoposti a manutenzione
Adeguate applicazione delle procedure di montaggio e smontaggio
Individuazione corretta delle parti che necessitano di intervento o sostituzione
Corretta e completa documentazione di chiusura intervento di manutenzione programmata

20.1 OPERATORE DI MAGAZZINO DELLA LOGISTICA E DELLA SPEDIZIONE

Effettuare il trattamento documentale delle merci relazionandosi con gli operatori della filiera del trasporto

Conoscenze

Procedure documentali per la spedizione nazionale e internazionale
Documenti di spedizione, trasporto e magazzinaggio
Tecniche di comunicazione efficace
Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione

Abilità

Applicare tecniche e metodiche di preparazione e il controllo della documentazione per l'entrata e l'uscita in rapporto alle diverse tipologie di trasporto
Applicare convenzioni documentali per il trasporto nazionale ed internazionale
Identificare i documenti di accompagnamento in relazione alle modalità di trasporto
Applicare procedure per la redazione e verifica di documenti identificativi e di accompagnamento delle merci

Livello EQF 4 INDICATORI

Corretta preparazione della documentazione per la spedizione, il trasporto e il magazzinaggio dei prodotti

Utilizzo corretto della documentazione per la spedizione, il trasporto e il magazzinaggio dei prodotti

11.1 BARISTA-BARMAN

Effettuare il rifornimento delle forniture da bar

Conoscenze

Caffetteria
Mercato della ristorazione
Modalità di conservazione di prodotti da bar
Prodotti da bar Tipologia di bevande Vini, distillati, liquori

Abilità

Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)
Applicare procedure di controllo ordini
Applicare tecniche di budgeting
Applicare tecniche di conservazione delle bevande
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali
Applicare tecniche di pianificazione del comparto beverage
Applicare tecniche di valutazione di offerte
Utilizzare strumenti per la conservazione delle bevande

Livello EQF: 4 INDICATORI

Scelta del prodotto, realizzata in autonomia e/o in collaborazione con altre figure, secondo criteri che garantiscano la miglior qualità al miglior prezzo

Selezione in autonomia dei fornitori in base a criteri di affidabilità (rispetto dei tempi e modalità di consegna, qualità del prodotto, termini di pagamento, rilascio di certificazioni).

Definizione in autonomia della quantità da ordinare tenendo conto del volume di lavoro previsto e della corretta gestione delle scorte al fine di ridurre le giacenze e compilazione dell'ordine d'acquisto.

Controllo delle derrate consegnate tenendo conto dei documenti di accompagnamento e gestione in autonomia dello stoccaggio delle derrate nel rispetto dei tempi di sosta e delle normative vigenti

Effettuare il servizio bar

Conoscenze

Caffetteria
Macchinari da bar
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Prodotti da bar
Ricette per preparazione bevande
Ricette per preparazione snack e menù rapidi
Terminologia specifica in lingua straniera
Tipologia di bevande

Abilità

Applicare modalità per la riscossione del conto (ristorazione)
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche
Applicare tecniche per servire cibi e bevande

Livello EQF: 3 INDICATORI

Presa e gestione dell'ordine in piena autonomia e nel rispetto dei tempi di lavoro

Gestione del servizio in autonomia in relazione alla modalità della consumazione e alla mise-en place adottata dall'azienda nel rispetto dei tempi e delle norme igieniche

Effettuare l'allestimento del banco e della sala bar

Conoscenze

Macchinari da bar
Organizzazione servizio bar
Utensili per la preparazione dei cibi
Utensili per la preparazione di bevande

Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare procedure di avvio macchine bar
Applicare tecniche di allestimento banconi bar
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

Livello EQF: 3

INDICATORI

In riferimento alla tipologia di servizio, organizzazione del banco predisponendo tutti gli elementi ausiliari al prodotto somministrato e organizzazione delle vetrine/espositori, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.

A inizio e fine servizio provvedere al riordino e alla sanificazione del banco ed eliminazione dei prodotti non idonei al consumo.

In riferimento alla tipologia di servizio, approntare per l'utilizzo le macchine da bar nel rispetto delle procedure, delle norme di sicurezza e igienico-sanitarie.

Preparare i servizi bar

Conoscenze

Caffetteria

Elementi di enologia Elementi di gastronomia Organizzazione servizio bar Prodotti da bar

Ricette per preparazione bevande Ricette per preparazione snack e menù rapidi

Tipologia di bevande

Abilità

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare

Applicare procedure di avvio macchine bar

Applicare tecniche di allestimento banconi bar

Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande

Applicare tecniche di preparazione delle bevande

Applicare tecniche di preparazione snack e menù rapidi

Applicare tecniche di pulitura ingredienti alimentari

Utilizzare macchinari da bar

Utilizzare macchinari per la conservazione di cibi e bevande

Utilizzare strumenti preparazione bevande

Livello EQF: 3

INDICATORI

Scelta in autonomia degli ingredienti in base alla tipologia di prodotto da realizzare controllandone integrità, freschezza e stato di conservazione.

Realizzazione del prodotto in base alla tipologia di servizio nel rispetto dei tempi di lavoro e delle norme igienico-sanitarie

Utilizzo degli strumenti di lavoro e delle macchine nel rispetto delle procedure , delle tecniche e delle norme di igiene e di sicurezza.

Pulizia delle attrezzature, delle superfici di lavoro e delle stoviglie secondo le modalità previste dal piano di pulizia aziendale e nel rispetto tempi

Intrattenere il cliente

Conoscenze

Comunicazione empatica

Elementi di psicologia della comunicazione

Tecniche di comunicazione

Terminologia specifica in lingua straniera

Abilità

Applicare tecniche di comunicazione efficace

Applicare tecniche di comunicazione verbale e non verbale

Applicare tecniche di segmentazione della clientela

Livello EQF: 3

INDICATORI

Interazione con il cliente dall'accoglienza al congedo, rapportandosi e comunicando in maniera adeguata in base al tipo di servizio e alla situazione comunicativa

10.6 OPERATORE VENDITA SPECIALIZZATO

Effettuare i preventivi e gli ordini dei clienti di esercizi commerciali

Conoscenze

Categorie merceologiche
Principi di Customer Satisfaction
Procedura di gestione delle merci
Sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci

Abilità

Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino
Applicare procedure di gestione degli ordini
Applicare procedure per l'approvvigionamento
Applicare tecniche di definizione sconti
Applicare tecniche di stesura preventivi

Livello EQF 3

INDICATORI

ATTUALI

preventivi/ordini/documenti predisposti secondo le idonee modalità e utilizzando un'adeguata modulistica e strumentazione informatica

NUOVA PROPOSTA

Predisposizione in autonomia di preventivi/ordini/documenti previsti secondo le idonee modalità e utilizzando un'adeguata modulistica e strumentazione informatica

Attivazione di procedure di verifica della soddisfazione del cliente a seguito dell'avvenuto acquisto

Effettuare il ricevimento merci in esercizio commerciale

Conoscenze

Categorie merceologiche
Procedura di gestione delle merci
Sistemi di prezzatura dei prodotti
Tecniche di approvvigionamento prodotti

Abilità

Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo
Applicare modalità di registrazione entrata/uscita merci
Applicare tecniche di movimentazione merci
Applicare tecniche di stoccaggio merci
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro
Utilizzare macchinari per carico/scarico merci
Utilizzare software gestione magazzino
Utilizzare strumenti di codificazione merci

Livello EQF 3

INDICATORI

ATTUALI

Corretto utilizzo di strumenti di organizzazione, stoccaggio e movimentazione del prodotto in entrata in relazione alla potenzialità di vendita dello stesso

Corretta applicazione delle procedure e delle attività previste per il controllo anche formale della documentazione accompagnatoria di merci in entrata, utilizzando le procedure, gli strumenti previsti dal contesto operativo

Corretta applicazione delle procedure di controllo periodico della qualità del prodotto (casuale e procedurale) in relazione agli standard qualitativi

NUOVA PROPOSTA

Accoglienza in autonomia delle merci relative al settore di riferimento e controllo anche formale della documentazione accompagnatoria, utilizzando le procedure, gli strumenti previsti dal contesto operativo del rispetto dei tempi e nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene

Gestione del magazzino con l'ausilio di software e mediante l'utilizzo di strumenti di organizzazione, stoccaggio e movimentazione del prodotto in entrata in relazione alla potenzialità di vendita del prodotto

Controllo periodico della qualità del prodotto con procedure casuali e procedurale in relazione agli standard qualitativi

Effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali di esercizi commerciali

Conoscenze

Categorie merceologiche
Elementi di igiene del lavoro
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Sistemi di prezzatura dei prodotti
Tecniche di scaffaling

Abilità

Applicare modalità di disposizione delle merci
Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci
Applicare tecniche di movimentazione merci
Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali
Utilizzare strumenti per etichettare prezzi

Livello EQF 2 (nuova proposta: 3)

INDICATORI

ATTUALI

Adeguate e corretta disposizione delle merci in base al layout stabilito e applicando le metodiche base di merchandising

Prodotto esposto correttamente etichettato e prezzo secondo la normativa vigente

Adeguate e corretta rotazione della merce sul punto vendita in relazione ai tempi di esposizione e alle regole aziendali

NUOVA PROPOSTA

Disposizione delle merci in autonomia in base al layout stabilito e applicando le metodiche base di merchandising, nel rispetto dei tempi di lavoro e delle norme di igiene e sicurezza vigenti in ambito di esercizi commerciali

Segnalazione della non conformità della merce durante le operazioni di allestimento e riassortimento in base al display stabilito e nel rispetto delle norme di igiene, di sicurezza e delle tempistiche prestabilite

Etichettatura e prezzo del prodotto esposto secondo la normativa vigente e rotazione della merce sul punto vendita in relazione ai tempi di esposizione e alle regole aziendali avendo cura dello standard qualitativo

Effettuare la vendita al cliente in esercizi commerciali

Conoscenze

Elementi di customer care

Gamma di prodotti/servizi in vendita

Nozioni di qualità del servizio

Sistemi di prezzo dei prodotti

Tecniche promozionali

Abilità

Applicare modalità di controllo antifurto

Applicare procedure di gestione reclami

Applicare procedure di segnalazione di non conformità merci

Applicare tecniche di confezionamento merce

Applicare tecniche di dosatura merce

Applicare tecniche di gestione cassa

Applicare tecniche di interazione col cliente

Applicare tecniche di presentazione prodotti

Applicare tecniche di vendita

Livello EQF: 3

INDICATORI

ATTUALI

Corretta applicazione delle tecniche di vendita: accoglienza e interazione con il cliente per fare fronte alle sue esigenze

Corretta applicazione delle procedure per la gestione dei reclami

Adeguate indicazioni tecniche/funzionali/estetiche sul prodotto fornite correttamente al cliente

Corretta esecuzione delle operazioni di utilizzo della cassa e di chiusura cassa a fine esercizio

Merce adeguatamente confezionata secondo standard aziendali e mediante l'applicazione di tecniche efficaci di presentazione del prodotto

Adeguate segnalazioni delle situazioni di non conformità rispetto alle procedure di controllo e di prevenzione dei furti.

NUOVA PROPOSTA

Applicazione di procedure e tecniche di vendita nell'accoglienza e interazione con il cliente, sapendo gestire anche i reclami, per soddisfare le esigenze e fornire indicazioni tecniche/funzionali/estetiche sul prodotto

Gestione delle operazioni e utilizzo della cassa e delle procedure amministrative di chiusura cassa a fine esercizio

Confezionamento della merce secondo gli standard aziendali e mediante l'applicazione di tecniche efficaci di presentazione del prodotto

Presidio del punto vendita mediante l'attivazione di procedure di controllo e di prevenzione dei furti, segnalando le situazioni di non conformità