

***FIGURE DI RIFERIMENTO  
RELATIVE AI DIPLOMI PROFESSIONALI  
DI CUI AL REPERTORIO NAZIONALE DELL'OFFERTA  
DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE***

***II PARTE  
FIGURE DA 11 A 21***

## INDICE DELLE FIGURE

1. *TECNICO EDILE*
2. *TECNICO ELETTRICO*
3. *TECNICO ELETTRONICO*
4. *TECNICO GRAFICO*
5. *TECNICO DELLE LAVORAZIONI ARTISTICHE*
6. *TECNICO DEL LEGNO*
7. *TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE*
8. *TECNICO PER LA CONDUZIONE E LA MANUTENZIONE DI IMPIANTI AUTOMATIZZATI*
9. *TECNICO PER L'AUTOMAZIONE INDUSTRIALE*
10. *TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI*
11. *TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR*
12. *TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA*
13. *TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE*
14. *TECNICO AGRICOLO*
15. *TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO*
16. *TECNICO DELL'ABBIGLIAMENTO*
17. *TECNICO DELL'ACCONCIATURA*
18. *TECNICO DI CUCINA*
19. *TECNICO DI IMPIANTI TERMICI*
20. *TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA*
21. *TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE*

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>11. TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR</b>
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>5.2 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi.</li><li>5.2.2.3 Camerieri ed assimilati.</li><li>5.2.2.4 Baristi e assimilati.</li><li>5.2.2.5 Esercenti di servizi di ristorazione e assimilati</li></ul> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>10.85 Produzione di pasti e piatti preparati.</li><li>55.10 Alberghi e strutture simili.</li><li>56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile.</li><li>56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi).</li><li>56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale.</li><li>56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina.</li></ul>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di sala e bar interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della ristorazione attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al servizio di sala e bar, con competenze funzionali alla programmazione e organizzazione dell'attività di sala e di bar, alla cura ed erogazione di un servizio avanzato.</p>
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  <b>SERVIZI DI SALA E BAR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b></li><li><b>B. Rapporto con i fornitori</b></li><li><b>C. Rapporto con i clienti</b></li><li><b>D. Predisposizione del servizio</b></li><li><b>E. Erogazione servizi avanzati</b></li></ul>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. RAPPORTO CON I FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>- Definizione e gestione ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<p>3. Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p><b>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dell'offerta</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>- Monitoraggio servizio</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>	<p>4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</p>
<p><b>D. PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione e organizzazione del servizio</li> </ul>	<p>5. Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze.</p>
<p><b>E. EROGAZIONE SERVIZI AVANZATI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuzione bevande e pasti veloci</li> </ul>	<p>6. Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata.</p>

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di organizzazione del servizio</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio</li> <li>▪ Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti</li> <li>▪ Elementi di gastronomia e di enologia</li> <li>▪ Normativa di settore</li> <li>▪ Tecniche di sala e del servizio di bar</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela</li> <li>▪ Consigliare abbinamenti</li> <li>▪ Utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria</li> <li>▪ Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio</li> <li>▪ Applicare tecniche di promozione del contesto di servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti</li> <li>▪ Elementi di sommelieria</li> <li>▪ Tecniche di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar</li> <li>▪ Tecniche di sala e del servizio bar</li> </ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>12. TECNICO DEI SERVIZI D'IMPRESA</b>
Referenziamenti della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):  4. Impiegati 4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario
	Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):  - Figura trasversale a più settori.
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale.
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  <b>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE</b>	<b>A. Gestione front-office e relazioni esterne</b> <b>B. Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi</b> <b>C. Gestione amministrativa e contabile</b>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE FRONT-OFFICE E RELAZIONI ESTERNE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali</li> </ul>	<p>1. Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali.</p>
<p><b>B. GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI E INFORMATIVI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi</li> <li>– Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>2. Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni.</p> <p>3. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>C. GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– RegISTRAZIONI contabili</li> <li>– Gestione documentazione contabile</li> <li>– Gestione operazioni fiscali e previdenziali</li> <li>– Apertura e chiusura di bilancio</li> <li>– Operazioni rettificative</li> </ul>	<p>4. Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile.</p>



<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze</li> <li>▪ Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in riferimento alle esigenze degli interlocutori</li> <li>▪ Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche per la gestione del reclamo</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale</li> <li>▪ Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>▪ Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> <li>▪ Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

#### COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li><li>▪ Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile</li><li>▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali</li><li>▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro</li><li>▪ Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato</li><li>▪ Elementi di contabilità generale</li><li>▪ Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali</li><li>▪ Principali caratteristiche del sistema tributario</li><li>▪ Processo amministrativo-contabile</li><li>▪ Processo di gestione amministrativa del personale</li><li>▪ Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile</li><li>▪ Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li><li>▪ Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali</li></ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

**Denominazione della figura**

**13. TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE**

Referenziamenti della figura

Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):

- 5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi.
- 5.1.1 Esercenti ed addetti delle vendite all'ingrosso.
- 5.1.2 Esercenti ed addetti delle vendite al minuto.

Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):

- 46 Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli).
- 47 Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli).

Descrizione sintetica della figura

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

**Processi di lavoro caratterizzanti la figura:**

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

- A. Gestione organizzativa del lavoro**
- B. Vendita**
- C. Rapporto con i clienti**
- D. Organizzazione e funzionamento del reparto / punto vendita**

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione attività</li> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento delle attività</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. VENDITA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzazione del piano commerciale</li> </ul>	<p>3. Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato.</p>
<p><b>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dell'offerta</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>- Monitoraggio servizio</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> <li>- Sviluppo di campagne promozionali</li> </ul>	<p>4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>

**D. ORGANIZZAZIONE E  
FUNZIONAMENTO DEL  
REPARTO / PUNTO VENDITA**

*Attività:*

- Predisposizione del punto vendita

5. Predisporre l'organizzazione degli spazi /lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità organizzative</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>▪ Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting</li> <li>▪ Applicare tecniche previsionali di vendita</li> <li>▪ Applicare criteri di strutturazione dell'offerta commerciale</li> <li>▪ Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>▪ Elementi di marketing strategico ed operativo</li> <li>▪ Elementi di budgeting</li> <li>▪ Tecniche di definizione prezzi</li> </ul>

#### COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li><li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li><li>▪ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li><li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li><li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li><li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li><li>▪ Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto e sui servizi di supporto</li><li>▪ Applicare tecniche di controllo e monitoraggio del servizio di assistenza post vendita</li><li>▪ Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elementi di customer satisfaction</li><li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li><li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li><li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li></ul>

#### COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto</li><li>▪ Applicare criteri di verifica dell'applicazione delle normative igienico sanitarie e di sicurezza</li><li>▪ Valutare la funzionalità dell'allestimento rispetto agli obiettivi di vendita</li><li>▪ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita ed espositivi</li><li>▪ Valutare la funzionalità dell'organizzazione degli spazi distributivi</li><li>▪ Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale</li><li>▪ Organizzazione interna del punto vendita : layout , corner</li><li>▪ Regole e le tecniche del Visual merchandising</li></ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>14. TECNICO AGRICOLO</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6 .     Artigiani, operai specializzati e agricoltori.          6.1.1   Agricoltori e operai agricoli specializzati.          6.4.2   Allevatori e operai specializzati della zootecnia.          6.4.3   Allevatori e agricoltori.</p>
	<p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>01     Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia.          01.1   Coltivazione di colture agricole non permanenti.          01.13  Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi.          01.19  Floricoltura e coltivazione di altre colture non permanenti.          01.29  Coltivazione di altre colture permanenti.</p>
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	<p>Il Tecnico agricolo attua i processi gestionali, aziendali e produttivi attraverso l'individuazione delle risorse e delle possibilità di sviluppo dell'azienda a seconda del contesto territoriale/produttivo di riferimento, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate, rispetto all'allevamento di animali e/o alla coltivazione (arborea, e/o erbacea e/o ortofloricola) gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'azienda agricola con competenze funzionali alla scelta degli indirizzi produttivi, degli investimenti, delle filiere di commercializzazione, ecc., di carattere amministrativo-contabile, di supporto alla programmazione, organizzazione/sorveglianza delle fasi di lavoro e di valutazione del processo/prodotto.</p>
<p><b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b></p> <p><b>GESTIONE DELLA PRODUZIONE AGRICOLA</b></p>	<p><b>A. Gestione di impresa</b>  <b>B. Rapporto con i fornitori</b>  <b>C. Controllo del processo/prodotto</b>  <b>D. Rapporto con i clienti</b>  <b>E. Gestione organizzativa del lavoro</b></p>



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE D'IMPRESA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scelta dell'indirizzo produttivo</li> <li>- Definizione delle risorse, tempi e dei costi</li> <li>- Definizione degli investimenti</li> <li>- Gestione amministrativo/contabile</li> <li>- Analisi del mercato</li> <li>- Gestione dello stoccaggio</li> </ul>	<p>1.Scegliere l'indirizzo produttivo, il tipo e le forme di produzione, tenendo conto delle specificità del contesto di riferimento. (*)</p> <p>2.Stabilire gli obiettivi della produzione, determinando le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere le produzioni. (*)</p> <p>3.Valutare le scelte di investimento, effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi. (*)</p> <p>4.Effettuare le operazioni amministrativo-contabili dell'azienda, monitorando e valutando i risultati economici.</p> <p>5.Riconoscere e interpretare le richieste e tendenze del mercato. (*)</p> <p>6.Predisporre lo stoccaggio e la conservazione di prodotti della produzione aziendale, di derrate e scorte. (*)</p>
<p><b>B. RAPPORTO CON I FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica livelli e giacenze materiali</li> <li>- Definizione fabbisogno</li> <li>- Definizione degli ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori</li> <li>- Approvvigionamento</li> <li>- Gestione scorte</li> </ul>	<p>7.Definire le esigenze di acquisto di materiali, prodotti, macchine e attrezzature, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento. (*)</p>
<p><b>C. CONTROLLO DEL PROCESSO/PRODOTTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo e valutazione del processo e prodotto</li> </ul>	<p>8.Valutare la rispondenza dei risultati intermedi e finali d'esercizio agli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti dal programma gestionale aziendale. (*)</p>

<p><b>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione esigenze del cliente/committente</li> <li>– Gestione customer care</li> </ul>	<p>9.Rilevare i bisogni del cliente/committente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili. (*)</p>
<p><b>E. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione</li> <li>– Coordinamento e presidio operativo</li> <li>– Controllo avanzamento lavori</li> <li>– Ottimizzazione standard di operatività</li> <li>– Formazione</li> <li>– Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>10.Pianificare, organizzare e presidiare le fasi di lavoro (*), sorvegliando l'attività di ruoli operativi.</p> <p>11.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 1 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●Valutare gli elementi di contesto che influenzano l'esito delle produzioni dei vari indirizzi (*)</li> <li>●Applicare procedure e tecniche per rilevare informazioni di contesto</li> <li>●Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Condizioni e opportunità del contesto di riferimento (territoriale, economico, ecc.)</li> <li>● Indirizzi produttivi del settore e loro varianti (*)</li> <li>● Tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> <li>● Tecniche di rilevazione dati e informazioni</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali /coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 2 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili</li> <li>●Applicare criteri di programmazione dei processi produttivi (*)</li> <li>●Applicare tecniche di analisi dei tempi e dei metodi</li> <li>●Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>●Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>●Applicare tecniche di redazione di report dei costi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del settore (*)</li> <li>● Elementi di budgeting</li> <li>● Elementi di contabilità dei costi</li> <li>● Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>● Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi</li> <li>● Tecniche di programmazione dei processi produttivi (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 3 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutare tipologia ed entità dell'investimento in macchine, attrezzature, strutture e risorse umane (*)</li> <li>• Applicare tecniche di selezione del finanziamento</li> <li>• Applicare tecniche di stima dei ricavi</li> <li>• Applicare tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e tecnologie del settore (*)</li> <li>• Caratteristiche dei mercati di riferimento (*)</li> <li>• Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato</li> <li>• Elementi di economia e gestione delle imprese</li> <li>• Metodi di calcolo del break-even point</li> <li>• Tecniche di analisi e segmentazione della clientela</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li> <li>• Utilizzare software a supporto della gestione amministrativo-contabile</li> <li>• Valutare gli esiti contabili</li> <li>• Correlare gli esiti contabili alle scelte strategiche aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Normativa amministrativo-fiscale</li> <li>• Processo amministrativo-contabile</li> <li>• Registre contabili ai fini IVA</li> <li>• Software applicativi per la gestione della contabilità</li> <li>• Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li> </ul>

<b>COMPETENZA N.5 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di analisi delle tendenze dei mercati</li> <li>• Correlare la produzione alle tendenze di mercato (*)</li> <li>• Elaborare strategie di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercati di riferimento (*)</li> <li>• Tecniche di analisi del mercato</li> <li>• Tecniche di marketing</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 6 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Applicare tecniche di stoccaggio dei prodotti e scorte (*)</li> <li>•Applicare norme di sicurezza nello stoccaggio (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elementi di logistica</li> <li>•Norme igienico - sanitarie per la gestione di prodotti alimentari (*)</li> <li>•Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione delle scorte</li> <li>•Tecniche e sistemi di stoccaggio (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 7 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature (*)</li> <li>•Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature (*)</li> <li>•Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature (*)</li> <li>•Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>•Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>•Applicare procedure di valutazione della qualità delle forniture (*)</li> <li>•Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>•Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura (*)</li> <li>•Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze(*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Attrezzature e materiali del settore (*)</li> <li>•Elementi di contabilità</li> <li>•Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>•Elementi di tecnica commerciale</li> <li>•Procedure e tecniche di approvvigionamento (*)</li> <li>•Tecniche di gestione scorte e giacenze (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 8 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di controllo e verifica (*)</li> <li>• Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>• Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>• Normative di riferimento (*)</li> <li>• Procedure e tecniche di controllo (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 9 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente/committente</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/committente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature e materiali del settore (*)</li> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente/committente</li> <li>• Tecniche di analisi della clientela</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 10 (*)</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività (*)</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità (*)</li> <li>• Disporre le attività di manutenzione e riparazione di macchine, attrezzature, strutture e impianti (*)</li> <li>• Individuare problematiche esecutive (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche (*)</li> <li>• Elementi di organizzazione del lavoro (*)</li> <li>• Impianti, macchine e strutture del settore (*)</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità (*)</li> <li>• Tecniche produttive (*)</li> </ul>

(\*) la competenza e i suoi elementi (abilità e conoscenze) trovano poi coniugazione per tipologia di indirizzo produttivo (allevamento animali/coltivazione) e per forme e tipi di produzione negli specifici profili regionali secondo le connotazioni produttive dei singoli territori.

<b>COMPETENZA N. 11</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>15. TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>3. Professioni tecniche.  3.4.1.3 Animatori turistici e assimilati.  3.4.3.3. Istruttori di discipline sportive non agonistiche.  3.4.3.5 Allenatori e tecnici di discipline sportive agonistiche.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>93.00 attività sportive, di intrattenimento e di divertimento.  96.04 servizi dei centri per il benessere fisico.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di animazione turistico-sportiva attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di gestire attività ricreative, culturali e sportive, con competenze di progettazione e organizzazione di servizi di svago, divertimento e di fruizione di diverse discipline sportive, di promozione di modalità di integrazione, socializzazione e di apprendimento, di valutazione dell'efficacia delle attività svolte in relazione alla soddisfazione dei destinatari.</p>
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  <b>ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA</b>	<p><b>A. Progettazione delle attività e/o dei servizi</b>  <b>B. Organizzazione, promozione ed erogazione dei servizi</b>  <b>C. Verifica e valutazione del servizio</b></p>



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITA' E/O DEI SERVIZI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione attività e servizi</li> <li>- Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>- Definizione e gestione ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<p>1.Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari.</p> <p>2.Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p><b>B. ORGANIZZAZIONE, PROMOZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione del servizio</li> <li>- Erogazione del servizio</li> </ul>	<p>3.Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza.</p> <p>4.Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i.</p> <p>5.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>C. VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio del servizio</li> <li>- Gestione reclami</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>	<p>6.Valutare, in un'ottica di miglioramento continuo, l'efficacia delle attività educative in ordine al raggiungimento degli obiettivi ed al grado di soddisfazione dei destinatari.</p>

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretare il contesto di operatività in riferimento alle potenzialità di strutture, di servizi, di opportunità presenti sul territorio per il soddisfacimento della domanda dei possibili fruitori</li> <li>▪ Identificare il target dei potenziali destinatari delle attività presenti all'interno della struttura di operatività di riferimento</li> <li>▪ Selezionare le risorse (artistiche, naturali, culturali, logistiche, ecc.) più adeguate per il servizio da erogare</li> <li>▪ Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici più adeguati per lo svolgimento delle attività</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione, analisi e interpretazione delle informazioni a supporto della selezione di modalità di intrattenimento innovative e di tendenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anatomia umana e biomeccanica</li> <li>▪ Dietologia</li> <li>▪ Elementi di geografia turistica del territorio</li> <li>▪ Elementi di psicologia turistica</li> <li>▪ Fisiologia</li> <li>▪ Giochi di animazione e socializzazione</li> <li>▪ Legislazione di riferimento</li> <li>▪ Marketing turistico</li> <li>▪ Organizzazione del sistema turistico-ricettivo e del tempo libero</li> <li>▪ Organizzazione sportiva</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificare e tracciare il profilo degli utenti</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche per cogliere la domanda dei destinatari delle attività</li> <li>▪ Utilizzare tecniche per elaborare schemi di azione/servizio in grado di assicurare una sintesi adeguata tra personalizzazione e standardizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dietologia</li> <li>▪ Elementi di anatomia umana e biomeccanica</li> <li>▪ Elementi di psicologia turistica</li> <li>▪ Fisiologia</li> <li>▪ Legislazione di riferimento</li> <li>▪ Marketing turistico</li> <li>▪ Organizzazione sportiva</li> <li>▪ Tecniche di progettazione</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare e combinare tecniche di animazione di diverso ordine (intrattenimento/sportivo) e di diversa tipologia</li> <li>▪ Applicare approcci operativi in grado di favorire una sintesi concreta e di elevata qualità tra la creatività e la standardizzazione</li> <li>▪ Utilizzare modalità di lavoro finalizzate alla costruzione di reti di relazione</li> <li>▪ Adottare metodiche e tecniche per favorire l'aggregazione e la socializzazione tra i partecipanti alle attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di anatomia umana e biomeccanica</li> <li>▪ Elementi di pedagogia</li> <li>▪ Psicologia dello sport</li> <li>▪ Tecniche di accoglienza</li> <li>▪ Tecniche di allenamento sportivo</li> <li>▪ Tecniche di animazione ludico-ricreativa e sportiva</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di mediazione linguistica e culturale</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> <li>▪ Tecniche di preparazione atletica</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout del servizio per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

**COMPETENZA N. 6****ABILITA'**

- Riconoscere e valutare situazioni e problemi attuativi di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi e di progettazione/pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di monitoraggio degli standard di qualità relativi ai servizi erogati e alla cura e soddisfazione dei fruitori
- Applicare tecniche di soluzione dei problemi per l'individuazione e la soluzione di criticità attinenti i servizi
- Applicare tecniche di negoziazione di soluzioni e risorse
- Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
- Utilizzare tecniche per tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati

**CONOSCENZE**

- Assicurazione qualità
- Elementi di customer satisfaction
- Principi di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di gestione del reclamo
- Tecniche di monitoraggio e valutazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

**Denominazione della figura**

**16. TECNICO DELL'ABBIGLIAMENTO**

Referenziazioni della figura

Nomenclatura delle Unità Professioni (NUP/ISTAT):

- 6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.
- 6.5.3.3 Sarti e tagliatori artigianali, modellisti e cappellai.

Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):

- 14 Confezione di articoli di abbigliamento, confezione di articoli in pelle e pelliccia.
- 14.1 Confezione di articoli di abbigliamento, escluso abbigliamento in pelliccia.

Descrizione sintetica della figura

Il Tecnico dell'abbigliamento interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di produzione di capi di abbigliamento attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività nell'ambito della progettazione del capo sulla base delle specifiche dell'ufficio stile, della programmazione operativa delle fasi e del ciclo produttivo, della realizzazione di modelli per collezioni moda, con competenze di disegno tecnico-moda, di modellistica, di controllo qualità del prodotto/processo, di rendicontazione tecnico-economica delle attività svolte.

**Processo di lavoro caratterizzante la figura:**

**PRODUZIONE CAPI DI ABBIGLIAMENTO**

- A. Rapporto con i clienti**
- B. Progettazione del capo**
- C. Gestione organizzativa del lavoro**
- D. Gestione documentaria delle attività**
- E. Gestione dell'approvvigionamento**
- F. Controllo del prodotto**

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

<b>PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>
<p><b>A. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione esigenze del cliente/committente</li> <li>- Gestione customer care</li> </ul>	<p>1.Rilevare i bisogni del cliente/committente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p><b>B. PROGETTAZIONE DEL CAPO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione del capo</li> </ul>	<p>2.Rappresentare graficamente il modello in tutti i suoi componenti, interpretando gli schizzi proposti dallo stilista e secondo le specifiche dell'ufficio stile.</p>
<p><b>C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento e presidio operativo</li> <li>- Controllo avanzamento lavori</li> <li>- Ottimizzazione standard di operatività</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>3.Sorvegliare le fasi di lavoro, e l'attività di ruoli operativi.</p> <p>4.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione preventivi</li> <li>- Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<p>5.Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p><b>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica livelli e giacenze materiali</li> <li>- Definizione fabbisogno</li> <li>- Approvvigionamento</li> <li>- Gestione scorte</li> </ul>	<p>6.Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p><b>F. CONTROLLO DEL PRODOTTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo e valutazione del prodotto finale</li> </ul>	<p>7.Valutare la rispondenza del prodotto agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione.</p>

### COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare tecniche di interazione col cliente/committente</li><li>• Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela/ committenza</li><li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/ committente</li><li>• Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attrezzature e materiali del settore dell'abbigliamento</li><li>• Elementi di customer satisfaction</li><li>• Principi di fidelizzazione del cliente/committente</li><li>• Tecniche di analisi della clientela</li><li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li><li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li></ul>

### COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare le tecniche del disegno di moda e di trasferimento in disegni tecnici degli elementi strutturanti il capo</li><li>• Utilizzare metodi di sviluppo delle taglie</li><li>• Utilizzare tecniche e strumenti informatici per la rappresentazione della figura</li><li>• Valutare la corrispondenza tra il grafico eseguito e assemblato in carta o in tela e il figurino proposto</li><li>• Utilizzare ausili informatici per compilare le schede tecniche del prototipo e del cliché</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disciplina di denominazione ed etichettatura dei prodotti tessili</li><li>• Elementi di storia dell'arte</li><li>• Marchi di garanzia e regole di fabbricazione</li><li>• Principali tipi di materiali e accessori</li><li>• Simbologia di manutenzione e di composizione dei prodotti tessili</li><li>• Storia del costume, della moda e tendenze dei canoni stilistici</li><li>• Tecniche avanzate disegno di modelli</li><li>• Tecniche, procedure e regole artigianali ed industriali per il ricavo di cartamodelli</li></ul>

### COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li><li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li><li>• Individuare problematiche esecutive</li><li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li><li>• Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li><li>• Elementi di organizzazione del lavoro</li><li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li><li>• Sistema di qualità e principali modelli</li><li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li></ul>

#### COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li><li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li><li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li><li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• D.Lsg. 81/2008</li><li>• Elementi di ergonomia</li><li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li><li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li><li>• Strategie di promozione</li><li>• Tecniche di reporting</li><li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li></ul>

#### COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li><li>• Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li><li>• Applicare tecniche di preventivistica</li><li>• Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li><li>• Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elementi di budgeting</li><li>• Elementi di contabilità dei costi</li><li>• Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li><li>• Preventivistica</li><li>• Tecniche di rendicontazione</li></ul>

#### COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li><li>• Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li><li>• Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li><li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li><li>• Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attrezzature e materiali del settore abbigliamento</li><li>• Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li><li>• Tecniche di gestione scorte e giacenze</li></ul>



## COMPETENZA N. 7

### ABILITA'

- Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica
- Utilizzare strumenti di misura e verifica
- Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica

### CONOSCENZE

- Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
- Normative di riferimento
- Procedure per il controllo e collaudo

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

.....

<b>Denominazione della figura</b>	<b>17. TECNICO DELL'ACCONCIATURA</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi                      5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>96 Altre attività di servizi per le persone.                      96.02.01 Servizi di barbieri e parrucchieri.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dell'acconciatura interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di acconciatura attraverso l'individuazione delle risorse, la programmazione dei servizi e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità di carattere gestionale e relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'analisi e al trattamento del capello e del cuoio capelluto, con competenze relative all'analisi e trattamento cosmetologico/tricologico del capello e del cuoio capelluto, al taglio e acconciatura ed al funzionamento/ gestione dell'esercizio.</p>
<p><b>Processi di lavoro caratterizzanti la figura:</b></p> <p><b>ACCONCIATURA</b></p>	<p><b>A. Programmazione e organizzazione dei servizi</b>  <b>B. Accoglienza e assistenza del cliente</b>  <b>C. Predisposizione e manutenzione degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature di lavoro</b>  <b>D. Funzionamento e promozione dell'esercizio</b>  <b>E. Analisi del capello e del cuoio capelluto</b>  <b>F. Trattamento cosmetologico e tricologico del capello e del cuoio capelluto</b>  <b>G. Taglio e acconciatura</b></p>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione del planning degli appuntamenti</li> </ul>	<p>1. Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti.</p>
<p><b>B. ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza del cliente</li> <li>- Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio</li> <li>- Consiglio di interventi e prodotti</li> <li>- Informazione del cliente</li> <li>- Gestione della scheda tecnica</li> </ul>	<p>2. Predisporre e gestire l'accoglienza e l'assistenza funzionalmente alla personalizzazione del servizio.</p>
<p><b>C. PREDISPOSIZIONE E MANUTENZIONE DEGLI SPAZI, DEGLI STRUMENTI E DELLE ATTREZZATURE DI LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allestimento e manutenzione spazi, strumenti e attrezzature</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>3. Organizzare e predisporre la manutenzione dell'ambiente di lavoro.</p> <p>4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>D. FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operazioni di cassa</li> <li>- Archiviazione documentazione</li> <li>- Promozione e vendita</li> </ul>	<p>5. Gestire l'organizzazione operativa e la promozione dell'esercizio nel rispetto delle normative.</p>
<p><b>E. ANALISI DEL CAPELLO E DEL CUOIO CAPELLUTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Osservazione</li> <li>- Individuazione di caratteristiche e specificità</li> </ul>	<p>6. Effettuare l'analisi dello stato del capello e del cuoio capelluto.</p>

**F. TRATTAMENTO  
COSMETOLOGICO E TRICOLOGICO  
DEL CAPELLO E DEL CUOIO  
CAPELLUTO**

*Attività:*

- Scelta prodotti
- Monitoraggio applicazione prodotti

7. Individuare prodotti cosmetici e tricologici in funzione dei trattamenti.

**G. TAGLIO E ACCONCIATURA**

*Attività:*

- Taglio
- Acconciatura

8. Individuare tagli e acconciature funzionali a un servizio personalizzato e in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colore e volumi.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente</li> <li>▪ Applicare metodiche per la gestione del planning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di time management</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e modalità di consulenza per creare uno stile personalizzato</li> <li>▪ Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> <li>▪ Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di counselling</li> <li>▪ Tecniche di intervista</li> <li>▪ Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare soluzioni organizzative e layout dell'ambiente di lavoro per favorire il benessere ed evitare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche di igiene e pulizia degli spazi, degli strumenti e delle attrezzature</li> <li>▪ Applicare metodiche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature attinenti alla produzione dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>▪ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona</li> <li>▪ Normative, dispositivi e tecniche a tutela della sicurezza e dell'ambiente</li> <li>▪ Responsabilità del conduttore dell'esercizio in ordine all'igiene, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare le normative di settore di carattere gestionale e organizzativo</li> <li>▪ Applicare tecniche di pianificazione e organizzazione dei diversi servizi di trattamento</li> <li>▪ Applicare metodiche di gestione e organizzazione del magazzino</li> <li>▪ Applicare procedure e tecniche per l'espletamento degli adempimenti contabili/fiscali giornalieri</li> <li>▪ Applicare metodiche e norme per svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche per favorire dinamiche di gruppo e climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità</li> <li>▪ Individuare e applicare modalità di promozione dell'attività professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adempimenti contabili e fiscali tipici</li> <li>▪ Elementi di contabilità generale</li> <li>▪ Elementi di economia aziendale</li> <li>▪ Funzioni e organi delle associazioni di riferimento</li> <li>▪ Il sistema qualità</li> <li>▪ Modelli organizzativi</li> <li>▪ Nozioni di marketing</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione commerciale</li> <li>▪ Tecniche di promozione e di vendita</li> <li>▪ Tecniche di visual merchandising</li> <li>▪ Tecniche e modalità di stoccaggio e conservazione dei prodotti</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi per determinare lo stato del capello e del cuoio capelluto</li> <li>▪ Individuare i principali inestetismi del cuoio capelluto e del capello e valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica</li> <li>▪ Applicare tecniche di intervento per il trattamento degli inestetismi riscontrati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di anatomia e fisiologia della cute e del capello</li> <li>▪ La struttura anatomica del capello e della cute</li> <li>▪ Principali inestetismi del capello e della cute</li> <li>▪ Principali strumentazioni di analisi e diagnosi tricologia</li> <li>▪ Principi fondamentali di tricologia</li> <li>▪ Tecniche di trattamento degli inestetismi</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scegliere prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>▪ Valutare i risultati dell'applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici e la necessità di eventuali correttivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di monitoraggio e controllo</li> <li>▪ Tipologia, composizione e modalità funzionali di applicazione dei prodotti cosmetici e tricologici</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 8</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare principi e tecniche avanzate di regolazione del rapporto tra i volumi del viso e quelli dell'acconciatura</li> <li>▪ Applicare i fondamenti della colorimetria applicata per produrre armoniche e personalizzate colorazioni, sfumature, contrasti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fondamenti della colorimetria applicata</li> <li>▪ Tecniche avanzate di taglio e di acconciatura</li> </ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>18. TECNICO DI CUCINA</b>
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5.2 Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere.</p> <p>5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti.</p> <p>5.2.2.2 Addetti alla preparazione e cottura di cibi.</p> <p>5.2.2.5 Esercenti di servizi di ristorazione ed assimilati.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>10.85 Produzione di pasti e piatti preparati.</p> <p>55.10 Alberghi e strutture simili.</p> <p>56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile.</p> <p>56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi).</p> <p>56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico di cucina interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo di preparazione pasti attraverso l'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla preparazione pasti, con competenze relative all'analisi del mercato e dei bisogni della committenza, alla predisposizione dei menù, alla cura ed elaborazione di prodotti cucinati e piatti allestiti.</p>
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  <b>PREPARAZIONE PASTI</b>	<p><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b></p> <p><b>B. Rapporto con i fornitori</b></p> <p><b>C. Rapporto con i clienti</b></p> <p><b>D. Definizione dell'offerta</b></p> <p><b>E. Preparazione di alimenti e pasti pronti per il cliente finale</b></p>



PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1.Gestire le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto.</p> <hr/> <p>2.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. RAPPORTO CON I FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>- Definizione e gestione ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<p>3.Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p><b>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dell'offerta</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>- Monitoraggio servizio</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>	<p>4.Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>
<p><b>D. DEFINIZIONE DELL'OFFERTA</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi richieste</li> <li>- Definizione prodotti</li> <li>- Predisposizione menù</li> </ul>	<p>5.Predisporre menù in riferimento alle caratteristiche organolettiche e merceologiche delle materie prime ed alla tipicità del prodotto.</p>
<p><b>E. PREPARAZIONE ALIMENTI E PASTI PRONTI PER IL CLIENTE FINALE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cucina alimenti</li> <li>- Allestimento piatti</li> </ul>	<p>6.Curare l'elaborazione dei piatti, con applicazione di tecniche innovative e creative.</p>

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare la situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

#### COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li><li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li><li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li><li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elementi di customer satisfaction</li><li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li><li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li><li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li></ul>

#### COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Applicare criteri di abbinamento di pietanze e bevande</li><li>▪ Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari</li><li>▪ Applicare criteri per la verifica dei costi e del rapporto qualità prezzo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime</li><li>▪ Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù</li><li>▪ Elementi di chimica organica, correlati alle preparazioni alimentari</li><li>▪ Elementi di enogastronomia</li><li>▪ Elementi di igiene e legislazione igienico sanitaria correlati alle preparazioni alimentari</li><li>▪ Elementi di tecnologia alimentare e dietologia</li></ul>

#### COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Applicare criteri di allestimento di piatti e vassoi</li><li>▪ Adottare tecniche innovative e creative per la manipolazione, la trasformazione e la cottura delle materie e dei semilavorati</li><li>▪ Utilizzare tecnologie innovative</li><li>▪ Verificare la qualità delle preparazioni alimentari rispetto agli standard di offerta</li><li>▪ Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elementi di igiene e legislazione igienico sanitaria correlati alle preparazioni alimentari</li><li>▪ Protocolli di autocontrollo del reparto</li><li>▪ Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale</li><li>▪ Standard di qualità dei prodotti alimentari</li><li>▪ Tecniche e ingredienti per la confezione e decorazione dei piatti</li><li>▪ Tecnologie innovative per la produzione pasti</li></ul>

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>19. TECNICO DI IMPIANTI TERMICI</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.          6.1.3.6 Idraulici e posatori di tubazioni idrauliche e di gas          6.1.3.6.1 Idraulici nelle costruzioni civili          6.1.3.6.2 Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>35.30 Fornitura di vapore e aria condizionata          36.00 Raccolta, trattamento e fornitura di acqua          43.22 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico impianti termici interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo dell'impiantistica termica attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative all'organizzazione delle attività di installazione e manutenzione degli impianti termici e degli approvvigionamenti, alla valutazione e documentazione di conformità/funzionalità generale degli impianti, con competenze di diagnosi tecnica e di rendicontazione tecnico/normativa ed economica delle attività svolte.</p>
<p><b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b></p> <p><b>REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO TERMICO</b></p>	<p><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b>  <b>B. Rapporto con i clienti</b>  <b>C. Progettazione</b>  <b>D. Gestione documentaria delle attività</b>  <b>E. Gestione dell'approvvigionamento</b>  <b>F. Verifica dell'impianto</b></p>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento del lavoro</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base delle specifiche di progetto, presidiando l'attività di realizzazione e/o manutenzione dell'impianto.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione customer care</li> </ul>	<p>3. Ricepire i bisogni del cliente coniugandoli con le opportunità tecniche e tecnologiche disponibili.</p>
<p><b>C. PROGETTAZIONE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione schemi di impianto</li> <li>- Stesura manuali d'uso</li> </ul>	<p>4. Dimensionare impianti termo-idraulici.</p>
<p><b>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione preventivi</li> <li>- Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<p>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>
<p><b>E. GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica livelli e giacenze materiali</li> <li>- Definizione fabbisogno</li> <li>- Approvvigionamento</li> <li>- Gestione scorte</li> </ul>	<p>6. Identificare le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, curando il processo di approvvigionamento.</p>

## **F. VERIFICA DELL'IMPIANTO**

### *Attività:*

- Verifica e collaudo dell'impianto
- Predisposizione della documentazione

7. Effettuare le verifiche di funzionamento dell'impianto, predisponendo la documentazione richiesta.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie nel processo di installazione e/o manutenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche per la realizzazione di impianti termici</li> <li>▪ Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Normativa CEI di settore</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo dell'impianto</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di materiali in rapporto alle esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico</li> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di analisi della clientela</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definire le specifiche tecniche di impianti termo-idraulici</li> <li>▪ Applicare metodi di verifica fattibilità tecnica</li> <li>▪ Elaborare lo schema dell'impianto</li> <li>▪ Applicare tecniche di definizione layout e struttura dell'impianto</li> <li>▪ Applicare tecniche di disegno</li> <li>▪ Applicare tecniche di redazione manuali d'uso e schede tecniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Componentistica termo-idraulica</li> <li>▪ Disegno tecnico</li> <li>▪ Elementi di impiantistica termo-idraulica</li> <li>▪ Technical writing</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>▪ Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>▪ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di budgeting</li> <li>▪ Elementi di contabilità dei costi</li> <li>▪ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>▪ Preventivistica</li> <li>▪ Tecniche di rendicontazione</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico</li> <li>▪ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>▪ Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>



**COMPETENZA N. 7**

<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li><li>▪ Utilizzare strumenti di misura e verifica</li><li>▪ Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li><li>▪ Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li><li>▪ Norme CEI</li><li>▪ Strumenti di misura e verifica</li><li>▪ Tecniche di collaudo degli impianti termici</li><li>▪ Tecniche di messa a punto e regolazione degli impianti termici</li></ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>20. TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA</b>
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive ed assimilati  3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni  3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>55.10.00 Alberghi  55.20.10 Villaggi turistici  55.20.20 Ostelli della gioventù  55.20.30 Rifugi di montagna  55.20.40 Colonie marine e montane  55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte  79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio  79.12.00 Attività dei tour operator  79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca  82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere  91.02.00 Attività di musei  91.03.00 Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi, strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.</p>
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b> <b>EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA</b>	<b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b> <b>B. Accoglienza, informazione e promozione</b> <b>C. Rapporto con i fornitori</b> <b>D. Rapporto con i clienti</b> <b>E. Organizzazione congressi ed eventi</b>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PROMOZIONE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione del piano promozionale</li> <li>- Progettazione spazi e supporti</li> <li>- Aggiornamento materiali</li> <li>- Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura</li> </ul>	<p>3. Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione.</p> <p>4. Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento.</p>
<p><b>C. RAPPORTO CON I FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>- Definizione e gestione ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<p>5. Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p><b>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dell'offerta</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>- Monitoraggio servizio</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>	<p>6. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>

## **E. ORGANIZZAZIONE CONVEGNI ED EVENTI**

### *Attività:*

- Elaborazione del planning organizzativo
- Approntamento risorse
- Formulazione dell'offerta
- Gestione operativo-logistica
- Monitoraggio e controllo

7. Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
------------------------	--

<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> <li>▪ Curare i rapporti con i responsabili delle funzioni interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma della struttura</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
------------------------	--

<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione</li> <li>▪ Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative</li> <li>▪ Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di marketing dei prodotti / servizi</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>▪ Risorse e opportunità del territorio</li> <li>▪ Standard di qualità della struttura / servizio</li> <li>▪ Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente</li> <li>▪ Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni</li> <li>▪ Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi</li> <li>▪ Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting</li> <li>▪ Verificare la fattibilità del piano</li> <li>▪ Applicare strategie di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di comunicazione d'impresa</li> <li>▪ Elementi di marketing operativo, turistico e culturale</li> <li>▪ Risorse e opportunità del territorio</li> <li>▪ Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria</li> <li>▪ Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 7</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti</li> <li>▪ Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location</li> <li>▪ Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting</li> <li>▪ applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Applicare tecniche di predisposizione mailing-list</li> <li>▪ Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica di settore</li> <li>▪ Elementi di gestione logistica</li> <li>▪ Elementi di time planning</li> <li>▪ Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici</li> <li>▪ Processi organizzativi di eventi</li> <li>▪ Tecniche di analisi e preventivazione dei costi</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO**

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>21. TECNICO DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE</b>
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori.          6.5.1 Artigiani ed operai specializzati nelle lavorazioni alimentari.          7.3.2 Operai addetti a macchinari fissi per l'industria alimentare.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>10. Industrie alimentari.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico della trasformazione agroalimentare interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della trasformazione agroalimentare attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative sia ai processi di trasformazione alimentare nei diversi settori, sia all'approvvigionamento e allo stoccaggio, con competenze di controllo di prodotto e di relazione con i fornitori.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p><b>TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE</b></p>	<p><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b>  <b>B. Sviluppo del prodotto</b>  <b>C. Rapporto con i fornitori</b>  <b>D. Rapporto con i clienti</b>  <b>E. Stoccaggio</b>  <b>F. Controllo di prodotto</b></p>



PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p>1.Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi.</p> <p>2.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p><b>B. SVILUPPO DEL PRODOTTO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione nuove ricette, miscele</li> </ul>	<p>3.Sviluppare ed elaborare nuove ricette e miscele.</p>
<p><b>C. RAPPORTO CON FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>- Definizione e gestione ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori e dei prodotti in ingresso</li> </ul>	<p>4.Definire le esigenze di acquisto di materie prime e semilavorati, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p><b>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dell'offerta</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>	<p>5.Formulare proposte di prodotti, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>
<p><b>E. STOCCAGGIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurazione delle condizioni igieniche</li> <li>- Predisposizione dello stoccaggio</li> <li>- Controllo delle condizioni di stoccaggio</li> <li>- Analisi campionaria dei prodotti</li> </ul>	<p>6.Organizzare e controllare ambienti e sistemi di stoccaggio di prodotti in ingresso e trasformati.</p>

## **F. CONTROLLO DEL PRODOTTO**

### *Attività:*

- Analisi campionaria della produzione
- Controllo della documentazione
- Caratterizzazione dei prodotti
- Descrizione ed etichettatura

7. Curare il controllo del prodotto redigendo la documentazione prevista dalle normative di riferimento.

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Applicare protocolli disciplinari di igiene nella predisposizione della linea di lavoro</li> <li>• Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>• Utilizzare procedure e metodiche di controllo del funzionamento degli impianti e delle attrezzature</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'avanzamento di produzione nelle singole fasi di trasformazione</li> <li>• Documentare le fasi di lavorazione e le specifiche attività di controllo effettuate sulla base di disciplinari HACCP</li> <li>• Applicare procedure e protocolli per il riconoscimento / classificazione dei prodotti</li> <li>• Individuare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>• Disciplinari HACCP</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>• Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>• Processi della trasformazione alimentare</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Tecniche e strumenti per il controllo di qualità</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare pratiche di correzione per migliorare la qualità e la resa del prodotto</li> <li>• Utilizzare test e metodiche di analisi</li> <li>• Applicare nuove tecniche, metodi e forme di produzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e metodi di produzione</li> <li>• Test e metodiche di analisi</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle caratteristiche organolettiche, appetibilità e valore nutritivo dei prodotti in ingresso</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificazione e caratteristiche dei prodotti e delle materie prime alimentari</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>• Lessico tecnico del settore, anche in lingua comunitaria</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>• Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto</li> <li>• Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer satisfaction</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>• Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

### COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare l'applicazione delle procedure a salvaguardia dell'igiene degli ambienti, delle attrezzature e dei prodotti</li><li>• Applicare tecniche di predisposizione di spazi e ambienti attrezzati per lo stoccaggio</li><li>• Attuare piani di controllo delle temperature di conservazione</li><li>• Applicare tecniche di analisi dell'idoneità dei prodotti</li><li>• Applicare criteri di classificazione degli alimenti destinati alla vendita, alla resa o alla distruzione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elementi di igiene e sicurezza alimentare</li><li>• Magazzini e tecniche di stoccaggio</li><li>• Modalità per il controllo delle temperature nella conservazione di alimenti</li><li>• Strumenti e attrezzature per la conservazione degli alimenti</li></ul>

### COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare procedure analitiche per il controllo della qualità dei prodotti alimentari</li><li>• Applicare tecniche di controllo della documentazione di accompagnamento del prodotto</li><li>• Applicare tecniche di caratterizzazione dei prodotti alimentari sotto il profilo della qualità e della genuinità</li><li>• Applicare procedure e metodiche per la descrizione ed etichetta dei prodotti finali</li><li>• Documentare le attività di controllo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aspetti teorici e applicativi dell'HACCP</li><li>• Gli infestanti e gli alimenti: classificazione e modalità di rilevazione.</li><li>• Metodi e tecniche di analisi per il controllo delle caratteristiche di purezza e qualità dei prodotti alimentari</li><li>• Metodiche e procedure di etichettatura</li><li>• Muffe e aflatossine</li><li>• Tipologie specifiche di prodotti alimentari fattori di rischio microbiologici e chimico-fisici</li></ul>