



## **Profili professionali del RRSP oggetto di aggiornamento**

## **INDICE**

|                                                                                                        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>OPERATORE ALLA SELEZIONE E CLASSIFICAZIONE PIASTRELLE IN CERAMICA</b>                               | <b>4</b>   |
| <b>OPERATORE AGLI IMPIANTI PER LA PRODUZIONE DI CEMENTO E CALCESTRUZZO</b>                             | <b>10</b>  |
| <b>OPERATORE AGLI IMPIANTI PER LA PRODUZIONE DI CERAMICHE</b>                                          | <b>17</b>  |
| <b>TAPPEZZIERE</b>                                                                                     | <b>25</b>  |
| <b>FALEGNAME MOBILIARE</b>                                                                             | <b>35</b>  |
| <b>PIZZAIOLO</b>                                                                                       | <b>42</b>  |
| <b>TECNICO DI COMUNICAZIONE TERRITORIALE</b>                                                           | <b>49</b>  |
| <b>GESTORE DI BED &amp; BREAKFAST</b>                                                                  | <b>55</b>  |
| <b>GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI</b>                                                     | <b>62</b>  |
| <b>OPERATORE DI RECEPTION (PORTIERE D'ALBERGO)</b>                                                     | <b>70</b>  |
| <b>SOMMELIER</b>                                                                                       | <b>77</b>  |
| <b>TECNICO DI ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA (AGENZIA VIAGGI)</b>                                   | <b>84</b>  |
| <b>TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI</b>                                                       | <b>90</b>  |
| <b>ESPERTO IN DESTINATION MANAGEMENT</b>                                                               | <b>97</b>  |
| <b>TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE RICETTIVE</b>                                        | <b>103</b> |
| <b>TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE DELLA RISTORAZIONE (FOOD &amp; BEVERAGE MANAGER)</b> | <b>110</b> |
| <b>TECNICO SPECIALIZZATO IN PROGRAMMAZIONE TURISTICA</b>                                               | <b>117</b> |
| <b>ASSISTENTE DI VOLO</b>                                                                              | <b>123</b> |
| <b>AUTISTA DI MEZZI PRIVATI DI TRASPORTO PASSEGGERI</b>                                                | <b>129</b> |
| <b>COORDINATORE CARICO E SCARICO TERMINAL</b>                                                          | <b>135</b> |
| <b>GRUISTA PORTUALE</b>                                                                                | <b>145</b> |

|                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>MANOVRATORE IMPIANTI A FUNE</b>                                            | <b>153</b> |
| <b>OPERATORE DELL'AUTOTRASPORTO</b>                                           | <b>159</b> |
| <b>OPERATORE PER LA CONDUZIONE DI MEZZI PER IL TRASPORTO DI PERSONE</b>       | <b>165</b> |
| <b>OPERATORE DEI SERVIZI PORTUALI (ORMEGGIATORE)</b>                          | <b>173</b> |
| <b>OPERATORE UNICO AEROPORTUALE</b>                                           | <b>180</b> |
| <b>TECNICO DEI SERVIZI DI SCALO</b>                                           | <b>186</b> |
| <b>TECNICO DELLE OPERAZIONI SOTTOBORDO DI TERRA (AGENTE DI RAMPA)</b>         | <b>192</b> |
| <b>COSTUMISTA</b>                                                             | <b>198</b> |
| <b>DJ E PRODUTTORE</b>                                                        | <b>205</b> |
| <b>TRUCCATORE ED ACCONCIATORE ARTISTICO</b>                                   | <b>211</b> |
| <b>ATTREZZISTA</b>                                                            | <b>218</b> |
| <b>MACCHINISTA TEATRALE</b>                                                   | <b>225</b> |
| <b>TECNICO DELLE RIPRESE VIDEO</b>                                            | <b>233</b> |
| <b>TECNICO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE</b> | <b>239</b> |
| <b>OPERATORE FORESTALE</b>                                                    | <b>245</b> |

## Profilo

### **Operatore alla selezione e classificazione piastrelle in ceramica**

### Denominazione del Profilo

Operatore alla selezione e classificazione delle piastrelle in ceramica

### Descrizione del profilo

L'Operatore alla selezione e classificazione delle piastrelle in ceramica si occupa della selezione e della classificazione, sia manualmente che mediante appositi macchinari, dei prodotti finiti in funzione del livello di qualità, individuando metodi di recupero delle produzioni difettate.

Si relaziona con gli altri operai e con la figura preposta al coordinamento e al controllo degli impianti, assumendosi la responsabilità dei propri compiti.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.1.5.3.0 Tecnici della produzione manifatturiera

3.1.3.2.1 Tecnici dei prodotti ceramici

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

23.41.00 Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali

23.42.00 Fabbricazione di articoli sanitari in ceramica

23.43.00 Fabbricazione di isolatori e di pezzi isolanti in ceramica

23.44.00 Fabbricazione di altri prodotti in ceramica per uso tecnico e industriale

23.49.00 Fabbricazione di altri prodotti in ceramica

23.31.00 Fabbricazione di piastrelle in ceramica per pavimenti e rivestimenti

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Vetro, ceramica e materiali da costruzione.

- **Processo - QNQR**

Produzione di prodotti in ceramica, refrattari e abrasivi

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Progettazione e classificazione di prodotti in ceramica, refrattari e abrasivi

- **Aree di attività**

AdA-08.02.02 Gestione delle caratteristiche chimico-fisiche e classificazione del prodotto finito

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Eseguire le proprietà chimico-fisiche del manufatto controllandole tramite macchinari/attrezzature di diversa complessità e misurandone le dimensioni ed il colore

RA2: Selezionare i manufatti per la catalogazione in categorie di appartenenza verificandone le caratteristiche strutturali ed individuando i metodi/tecniche di recupero per produzioni difettate

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>APPRONTARE E CONDURRE MACCHINARI PER IL CONTROLLO E LA SELEZIONE DELLE PIASTRELLE IN CERAMICA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Macchinari per la visione e rilevazione della qualità delle piastrelle: tipologia e funzionamento</li> <li>– Processi di lavorazione delle piastrelle in ceramica</li> <li>– Modalità di verifica automatizzata della conformità dei prodotti</li> <li>– Indicazioni e procedure relative alla classificazione automatizzata in lotti</li> <li>– Sistemi di controllo del funzionamento dei macchinari per il controllo e la selezione automatizzata</li> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione ordinaria di macchinari ed attrezzature</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'utilizzo di macchinari ed attrezzature per il controllo e la selezione automatizzata</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Approntare i macchinari per il controllo delle dimensioni e del colore delle piastrelle in ceramica</li> <li>– Leggere le schede tecniche di prodotto ed interpretare i parametri dei macchinari</li> <li>– Applicare procedure di manutenzione ordinaria dei macchinari per il controllo e la selezione automatizzata</li> <li>– Valutare ed applicare interventi di regolazione e taratura degli impianti/linee di produzione ceramica secondo gli standard assegnati</li> <li>– Operare l'approntamento e la conduzione dei macchinari nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                     |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Macchinari regolati, attivati e funzionanti nel rispetto degli standard di qualità, efficienza e sicurezza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura ed interpretazione della scheda tecnica</li> <li>– Verifica dei parametri di funzionalità dei macchinari</li> <li>– Regolazione e taratura attrezzature, componenti e funzioni dei macchinari</li> <li>– Carico/scarico dell'impianto</li> <li>– Controllo e misurazione dei pezzi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 08.02.02 Gestione delle caratteristiche chimico fisiche e classificazione del prodotto finito<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conduzione e controllo di macchinari/attrezzature di diversa complessità</li> <li>– Controllo e misurazioni su dimensioni e colore del prodotto</li> <li>– Esecuzione del controllo delle proprietà chimico e fisiche del manufatto</li> <li>– Verifica delle caratteristiche strutturali di prodotto</li> <li>– Selezione dei manufatti e catalogazione in categorie di appartenenza</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>REALIZZARE MANUALMENTE IL CONTROLLO E LA SELEZIONE DELLE PIASTRELLE IN CERAMICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di chimica</li> <li>– Difettologia del prodotto ceramico: identificazione dei difetti</li> <li>– Piastrelle in ceramica: tipologia e caratteristiche</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi ai prodotti ceramici ed alla gestione della qualità</li> <li>– Modalità di verifica manuale della conformità dei prodotti</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le attività di selezione e controllo manuale delle piastrelle</li> </ul>                                                                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare tecniche di controllo manuale delle dimensioni e del colore delle piastrelle in ceramica</li> <li>– Applicare tecniche di analisi delle proprietà chimico, fisiche e strutturali delle piastrelle in ceramica</li> <li>– Utilizzare strumenti di analisi delle proprietà chimico, fisiche e strutturali delle piastrelle in ceramica</li> <li>– Leggere schede tecniche di prodotto ed interpretare i parametri per il controllo manuale e strumentale</li> <li>– Operare il controllo e la selezione manuale delle piastrelle in ceramica nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Piastrelle controllate singolarmente in relazione alle caratteristiche definite nella scheda tecnica</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura ed interpretazione della scheda tecnica</li> <li>– Controllo e misurazione dei pezzi</li> <li>– Verifica delle proprietà strutturali, chimiche e fisiche</li> <li>– Verifica dei toni di colore</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 08.02.02 Gestione delle caratteristiche chimico fisiche e classificazione del prodotto finito<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo e misurazioni su dimensioni e colore del prodotto</li> <li>– Esecuzione del controllo delle proprietà chimico e fisiche del manufatto</li> <li>– Verifica delle caratteristiche strutturali di prodotto</li> <li>– Selezione dei manufatti e catalogazione in categorie di appartenenza</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>EFFETTUARE LA SELEZIONE E LA CLASSIFICAZIONE DELLE PIASTRELLE IN CERAMICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure e criteri relativi alla classificazione in lotti di prima, seconda scelta o di scarto</li> <li>– Norme e procedure per la differenziazione/gestione dei materiali di scarto</li> <li>– Norme in materia di caratteristiche e qualità dei prodotti ceramici</li> <li>– Elementi di procedure e sistemi di gestione della qualità</li> <li>– Metodi e tecniche di recupero di produzioni difettate</li> <li>– Difettologia del prodotto ceramico: classificazione dei difetti</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure di segnalazione di non conformità</li> <li>– Adottare modalità di compilazione della reportistica aziendale</li> <li>– Differenziare/gestire i materiali di scarto della lavorazione secondo le normative vigenti e le disposizioni dell'organizzazione</li> <li>– Suddividere i prodotti di prima e seconda scelta e quelli di scarto, secondo la normativa vigente e le indicazioni aziendali</li> <li>– Applicare tecniche di recupero per produzioni difettate</li> </ul>   |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Piastrelle selezionate e classificate secondo procedure e standard di qualità definiti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezione piastrelle</li> <li>– Classificazione secondo gli standard definiti</li> <li>– Eliminazione degli scarti secondo gli standard definiti e la normativa specifica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 08.02.02 Gestione delle caratteristiche chimico fisiche e classificazione del prodotto finito</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezione dei manufatti per la catalogazione in categorie di appartenenza</li> <li>– Individuazione di metodi/tecniche di recupero per produzioni difettate</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| EFFETTUARE L'IMBALLAGGIO E LO STOCCAGGIO DELLE PIASTRELLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi scientifici alla base del processo di confezionamento dei materiali quali scale di misura, pesi specifici, volume, ecc.</li> <li>– Input specifici (formulari e indicazioni per la preparazione delle confezioni, standard di qualità) per il processo di imballaggio e stoccaggio dei prodotti</li> <li>– Layout e condizioni di sicurezza della struttura fisica dei magazzini e criteri di classificazione per la collocazione dei prodotti al loro interno</li> <li>– Normativa e indicazioni organizzative relative alle confezioni e agli imballi (contenuto, dimensioni, caratteristiche qualitative, marchi di qualità, indicazioni da apporre per la sicurezza della gestione dei colli, ecc.)</li> <li>– Tipologie, caratteristiche tecniche e di funzionamento degli strumenti per confezionamento e imballaggio dei prodotti</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le attività di imballaggio e stoccaggio delle piastrelle</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzare il trasporto delle confezioni all'interno dei magazzini, collocandole in sicurezza all'interno degli spazi specifici</li> <li>– Realizzare l'imballaggio e lo stoccaggio dei prodotti, conducendo in sicurezza le apparecchiature e applicando ove previsto le indicazioni richieste dalla normativa vigente e dalle specifiche aziendali per gli imballaggi</li> <li>– Predisporre e catalogare i prodotti di prima scelta, i prodotti di seconda scelta e quelli di scarto secondo le indicazioni aziendali</li> <li>– Utilizzare, movimentare e posizionare le macchine per la movimentazione</li> <li>– Operare l'imballaggio e lo stoccaggio delle piastrelle nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Prodotti catalogati, imballati e stoccati in sicurezza ed in conformità con le procedure aziendali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilizzo macchinari per movimentazione, etichettatura ed imballaggio</li> <li>– Organizzazione degli spazi del magazzino</li> <li>– Allocazione lotti produzione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 08.02.02 Gestione delle caratteristiche chimico fisiche e classificazione del prodotto finito<br/>Nessuna attività associata.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Profilo

**Operatore agli impianti per la produzione di cemento e  
calcestruzzo**

### Denominazione del Profilo

Operatore agli impianti per la produzione di cemento e calcestruzzo.

### Descrizione del profilo

L'Operatore agli impianti per la produzione di cemento e calcestruzzo si occupa dei processi di produzione automatizzata di cemento e calcestruzzo. Realizza la selezione e la preparazione delle materie prime.

Si relaziona con gli altri operai e con la figura preposta al coordinamento e al controllo degli impianti, assumendosi la responsabilità dei propri compiti.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
3
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
7.1.3.1.0 Conduttori di impianti per dosare, miscelare ed impastare materiali per la produzione del vetro, della ceramica e dei laterizi  
7.1.8.1.0 Conduttori di mulini e impastatrici
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
23.51.00 Produzione di cemento  
23.52.10 Produzione di calce  
23.52.20 Produzione di gesso  
23.63.00 Produzione di calcestruzzo pronto per l'uso  
23.64.00 Produzione di malta
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Vetro, ceramica e materiali da costruzione.
- **Processo - QNQR**  
Produzione di materiali da costruzione
- **Sequenze di Processo - QNQR**  
Preparazione delle miscele e produzione di manufatti in cemento e affini
- **Aree di attività**  
AdA 08.03.02 Predisposizione delle miscele per la produzione di leganti edili (cemento, calce, gesso, calcestruzzo)  
Profilo inserito nel GdC.  
RA1: Avviare la produzione di miscele selezionando le materie prime, acquisendo le schede di lavorazione, programmando i macchinari in base al tipo di lavorazione, impostando le temperature richieste e controllando le variazioni

RA2: Produrre leganti edili, realizzando la macinatura e la miscelazione delle materie prime, eseguendo le fasi di omogenizzazione, cottura e raffreddamento ed avendo cura di controllare la qualità del prodotto secondo gli standard definiti

RA3: Predisporre il confezionamento/packaging delle miscele in sacchi o caricando le betoniere per le miscele pronte all'uso

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>APPRENTARE GLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI CEMENTO/CALCESTRUZZO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche tecniche e funzionamento degli impianti per la produzione di cemento e calcestruzzo</li> <li>– Procedure per il carico/scarico dei macchinari</li> <li>– Elementi di elettrotecnica funzionali all'utilizzo dei quadri elettrici di comando di macchinari ed impianti</li> <li>– Elementi di informatica funzionali alla regolazione dei parametri dei macchinari</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'approntamento di impianti di produzione di cemento e calcestruzzo</li> </ul>                                                                                              |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Riconoscere gli impianti per la produzione del cemento e del calcestruzzo in tutte le fasi di lavorazione del prodotto</li> <li>– Identificare attrezzature/componenti degli impianti per la messa in funzione degli stessi</li> <li>– Leggere le schede tecniche di prodotto ed interpretare i parametri di funzionamento dell'impianto di produzione</li> <li>– Valutare ed applicare interventi di impostazione, regolazione e taratura degli impianti di produzione secondo gli standard assegnati</li> <li>– Operare l'approntamento di impianti di produzione del cemento/calcestruzzo nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Impianto regolato ed attivato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura ed interpretazione della scheda tecnica</li> <li>– Verifica dei parametri di funzionalità dell'impianto o di sue parti</li> <li>– Regolazione e taratura attrezzature, componenti e funzioni dell'impianto di produzione</li> <li>– Carico/scarico dell'impianto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 08.03.02 Predisposizione delle miscele per la produzione di leganti edili (cemento, calce, gesso, calcestruzzo)<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione delle schede di lavorazione e programmazione dei macchinari in base al tipo di lavorazione</li> <li>– Impostazione delle temperature richieste e controllo delle variazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>CONDURRE GLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI CEMENTO/CALCESTRUZZO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecnologie e processi di produzione del cemento e del calcestruzzo</li> <li>– Strumenti di controllo automatizzato (utilizzo PLC ecc.)</li> <li>– Elementi di chimica funzionali al controllo dello stato del cemento e del calcestruzzo durante le fasi di lavorazione</li> <li>– Elementi di elettrotecnica funzionali alla verifica del corretto funzionamento dei quadri elettrici</li> <li>– Elementi di meccanica funzionali al monitoraggio del funzionamento degli impianti</li> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione ordinaria</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'utilizzo degli impianti di produzione di cemento e calcestruzzo</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare ed applicare modalità di controllo standardizzato del processo produttivo a garanzia della qualità produttiva e nel rispetto degli standard di qualità assegnati</li> <li>– Rilevare eventuali malfunzionamenti di impianto, riconoscendone origine ed entità</li> <li>– Operare la conduzione degli impianti di produzione nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> <li>– Adottare interventi di manutenzione ordinaria degli impianti</li> <li>– Realizzare interventi di manutenzione ordinaria di macchinari ed impianti</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Impianto funzionante nel rispetto degli standard di sicurezza, qualità ed efficienza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica funzionamento dell'impianto di produzione</li> <li>– Monitoraggio del processo di lavorazione (macinazione, miscelazione, cottura, raffreddamento, ecc.)</li> <li>– Presidio parametri di processo</li> <li>– Rilevazione eventuali anomalie di funzionamento ed interventi di piccola ed ordinaria manutenzione</li> <li>– Verifica standard di conformità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 08.03.02 Predisposizione delle miscele per la produzione di leganti edili (cemento, calce, gesso, calcestruzzo)</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impostazione delle temperature richieste e controllo delle variazioni</li> <li>– Esecuzione del processo di omogeneizzazione</li> <li>– Gestione della fase di cottura</li> <li>– Gestione della fase di raffreddamento</li> <li>– Realizzazione del processo di macinatura e miscelazione delle materie prime e del prodotto finito</li> <li>– Controllo della qualità del prodotto</li> </ul>                                                                                                                                                |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| REALIZZARE LA PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche e tipologia di materie prime per la produzione di miscele edili</li> <li>– Caratteristiche tecniche e di funzionamento delle principali tipologie di dispositivi per la selezione e per la pesatura</li> <li>– Normative specifiche relative al processo di selezione e miscelazione dei materiali per il calcestruzzo e il cemento</li> <li>– Parametri di qualità per le materie prime</li> <li>– Norme e procedure per la diversificazione e per la gestione dei materiali di scarto</li> <li>– Principi relativi alle proprietà chimico-fisiche (peso specifico, resistenza alla corrosione, conduttività termica), meccaniche (durezza e resistenza) e tecnologiche dei materiali che compongono la miscela del calcestruzzo e del cemento</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la selezione delle materie prime edili</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valutare la qualità delle materie prime in ingresso all'alimentazione dell'impianto e predefinire il loro comportamento durante le diverse fasi di lavorazione</li> <li>– Garantire il corretto approvvigionamento quantitativo delle materie prime in relazione alle esigenze di produzione</li> <li>– Tradurre le indicazioni della scheda tecnica in miscele conformi, identificando/segnalando non conformità e adottando eventuali interventi risolutivi</li> <li>– Adottare strumentazioni specifiche di misurazione e di controllo</li> <li>– Operare la selezione delle materie prime nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Materie prime selezionate secondo le schede tecniche.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pesatura componenti/materie prime</li> <li>– Controllo e misurazione proprietà fisico chimiche delle materie prime</li> <li>– Preparazione materie prime</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 08.03.02 Predisposizione delle miscele per la produzione di leganti edili (cemento, calce, gesso, calcestruzzo)</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezione delle materie prime</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>PREDISPORRE IL CONFEZIONAMENTO/LA CONSEGNA DELLE MISCELE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure e modalità di caricamento delle betoniere</li> <li>– Procedure e tecniche di confezionamento e di packaging per miscele edili</li> <li>– Tipologie e funzionalità dei macchinari per l’imballaggio delle miscele edili</li> <li>– Tecniche di analisi del prodotto finito</li> <li>– Elementi di chimica per il controllo delle caratteristiche del prodotto finito</li> <li>– Procedure di controllo qualità</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la selezione delle materie prime edili</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure per il corretto caricamento delle betoniere con miscele pronte all’uso</li> <li>– Adottare tecniche di confezionamento e packaging per miscele edili</li> <li>– Verificare il corretto funzionamento dei macchinari per il confezionamento e l’imballaggio di cemento e calcestruzzo</li> <li>– Adottare procedure e strumenti per il controllo della qualità del prodotto finito</li> <li>– Operare il confezionamento di miscele edili nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                              |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Prodotto finito controllato e confezionato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Confezionamento miscele</li> <li>– Caricamento delle betoniere</li> <li>– Controllo della qualità del prodotto finito</li> <li>– Conduzione macchinari di confezionamento ed imballaggio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 08.03.02 Predisposizione delle miscele per la produzione di leganti edili (cemento, calce, gesso, calcestruzzo)<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Confezionamento e packaging in sacchi o sfuso</li> <li>– Caricamento delle betoniere con miscele pronte all’uso (es. calcestruzzo, malte, ecc.)</li> <li>– Controllo qualità del prodotto secondo gli standard definiti</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



Profilo

**Operatore agli impianti per la produzione di ceramiche**

**Denominazione del Profilo**

Operatore agli impianti per la produzione di ceramiche

**Descrizione del profilo**

L'Operatore agli impianti per la produzione di ceramiche si occupa delle attività di approntamento, conduzione e manutenzione ordinaria di macchine ed impianti di produzione.

Si relaziona con gli altri operai e con la figura preposta al coordinamento e al controllo degli impianti, assumendosi la responsabilità dei propri compiti.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.1.3.1.0 Conduttori di impianti per dosare, miscelare ed impastare materiali per la produzione del vetro, della ceramica e dei laterizi

7.1.3.3.1 Conduttori di impianti per la formatura di articoli in ceramica e in terracotta

7.1.3.3.2 Conduttori di forni per la produzione di articoli in ceramica e in terracotta

7.1.8.1.0 Conduttori di mulini ed impastatrici

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

23.41.00 Fabbricazione di prodotti in ceramica per usi domestici e ornamentali

23.42.00 Fabbricazione di articoli sanitari in ceramica

23.43.00 Fabbricazione di isolatori e di pezzi isolanti in ceramica

23.44.00 Fabbricazione di altri prodotti in ceramica per uso tecnico e industriale

23.49.00 Fabbricazione di altri prodotti in ceramica

23.31.00 Fabbricazione di piastrelle in ceramica per pavimenti e rivestimenti

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Vetro, ceramica e materiali da costruzione.

- **Processo - QNQR**

Produzione di prodotti in ceramica, refrattari e abrasivi

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Produzione industriale di manufatti in ceramica

- **Aree di attività**

AdA 08.02.03 Preparazione degli impasti dei prodotti ceramici

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Selezionare le materie prime sulla base dell'analisi chimica, diffrattometrica, termica e granulometrica

RA2: Preparare gli impasti per i prodotti ceramici realizzando i trattamenti di depurazione delle materie prime ed eseguendo le fasi di macinatura (a secco e ad umido) e l'atomizzazione del processo di pressatura

- AdA 08.02.04 Formatura con tecniche industriali per prodotti ceramici

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Eseguire la formatura dei diversi prodotti ceramici, realizzando a seconda delle esigenze produttive le operazioni di colaggio/pressatura degli impasti negli appositi stampi o le operazioni di estrusione

- AdA 08.02.05 Lavorazione con tecniche industriali dei semilavorati ceramici

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Realizzare le diverse lavorazioni dei semilavorati ceramici eseguendo la fusione dei componenti il rivestimento, l'essiccazione, la smaltatura, la cottura (monocottura, bicottura) e il raffreddamento

RA2: Eseguire le operazioni di rifinitura del manufatto ceramico avendo cura di controllarne la qualità

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>APPRENTARE GLI IMPIANTI CERAMICI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strumentazioni e macchinari di linea di produzione (macinazione, cottura, atomizzazione, pressatura, essiccazione, squadratura, smaltatura e selezione)</li> <li>– Strumenti ed utensili professionali per la lavorazione industriale delle ceramiche</li> <li>– Elementi di elettrotecnica funzionali all'utilizzo dei quadri elettrici di comando di macchinari ed impianti</li> <li>– Elementi di informatica funzionali alla regolazione dei parametri dei macchinari</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'approntamento di impianti ceramici</li> </ul>              |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Riconoscere gli impianti/le linee di produzione ceramica in tutte le fasi di lavorazione del prodotto</li> <li>– Identificare attrezzature/componenti dell'impianto ceramico per la messa in funzione dello stesso</li> <li>– Leggere le schede tecniche di prodotto ed interpretare i parametri di funzionamento dell'impianto/linea di produzione ceramica</li> <li>– Valutare ed applicare interventi di regolazione e taratura degli impianti/linee di produzione ceramica secondo gli standard assegnati</li> <li>– Operare l'approntamento di impianti ceramici nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Impianto/linea attrezzato, regolato ed attivato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura ed interpretazione della scheda tecnica</li> <li>– Verifica dei parametri di funzionalità dell'impianto o di sue parti</li> <li>– Regolazione e taratura attrezzature, componenti e funzioni dell'impianto di produzione</li> <li>– Montaggio/smontaggio componenti (schemi grafici/serigrafici, sostituzione termocoppie, rulli, cuscinetti, guide, spatole, testine, spruzzatori, ecc.)</li> <li>– Carico/scarico dell'impianto</li> <li>– Attivazione/disattivazione macchine di applicazione degli smalti</li> </ul>                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 08.02.03 Preparazione degli impasti per prodotti ceramici<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Approntamento delle macchine e degli strumenti di lavoro</li> </ul> <p>AdA 08.02.04 Formatura con tecniche industriali per prodotti ceramici<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Approntamento delle macchine e degli strumenti di lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>CONDURRE GLI IMPIANTI CERAMICI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecnologie e processi di produzione ceramica (monocottura, bicottura, gres porcellanato, ecc.) e impianti di produzione)</li> <li>– Strumenti di controllo automatizzato (utilizzo PLC ecc.)</li> <li>– Elementi di informatica ed elettrotecnica funzionali alla verifica del corretto funzionamento dei quadri elettrici</li> <li>– Elementi di meccanica funzionali al monitoraggio del funzionamento degli impianti</li> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione ordinaria</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'utilizzo degli impianti ceramici</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare ed applicare modalità di controllo standardizzato del processo produttivo a garanzia della qualità produttiva e nel rispetto degli standard di qualità assegnati</li> <li>– Rilevare eventuali malfunzionamenti di impianto/linea, riconoscendone origine ed entità</li> <li>– Adottare interventi di manutenzione ordinaria di impianto/linea e/o segnalarne la necessità esterna</li> <li>– Operare la conduzione di impianti ceramici nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> <li>– Applicare forme organizzate e coordinate di lavoro secondo procedure e disposizioni definite al fine di garantire la trasformazione dell'input di "ingresso fase" in continuità produttiva</li> <li>– Realizzare interventi di manutenzione ordinaria di macchinari ed impianti</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Impianto/linea funzionante nel rispetto degli standard di sicurezza, qualità ed efficienza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica funzionamento linea di produzione (pressatura, smaltatura, cottura, macinazione, atomizzazione, essiccazione, ecc.)</li> <li>– Presidio parametri di processo: uniformità di pressatura, spessore, carico di rottura, espansione, ecc.</li> <li>– Rilevazione eventuali anomalie di funzionamento ed interventi di piccola ed ordinaria manutenzione</li> <li>– Verifica standard di conformità</li> <li>– Pulizia strumenti ed applicatori</li> <li>– Partecipazione al coordinamento attività, risorse procedure</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 08.02.03 Preparazione degli impasti per prodotti ceramici<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione del processo di atomizzazione per la pressatura</li> </ul> <p>AdA 08.02.04 Formatura con tecniche industriali per prodotti ceramici<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione della foggatura di stampi in gesso o in resina</li> <li>– Esecuzione della formatura per colaggio</li> <li>– Esecuzione della formatura per pressatura</li> <li>– Esecuzione delle lavorazioni di estrusione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |

AdA 08.02.05 Lavorazioni con tecniche industriali dei semilavorati ceramici

Attività:

- Esecuzione dei trattamenti di essiccazione
- Esecuzione del processo di fusione (fritta) dei componenti il rivestimento
- Gestione della fase di cottura (monocottura, bicottura)
- Gestione della fase di raffreddamento
- Realizzazione della smaltatura

**LIVELLO EQF**

3

| <b>REALIZZARE IL TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME CERAMICHE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Materie prime ceramiche e loro utilizzo</li> <li>– Smalti ed additivi: funzioni e comportamenti individuali e reciproci</li> <li>– Tecniche di macinatura delle materie prime a secco e a umido</li> <li>– Elementi di chimica a supporto della composizione degli impasti ceramici</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne il trattamento delle materie prime ceramiche</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valutare la qualità delle materie prime in ingresso all'alimentazione dell'impianto e predefinire il loro comportamento durante le diverse fasi di lavorazione</li> <li>– Tradurre le indicazioni della scheda tecnica in composizioni/impasti conformi, identificando/segnalando non conformità e adottando eventuali interventi risolutivi</li> <li>– Riconoscere l'equilibrio delle composizioni/impasti di smalti e additivi, anche modificati, rispetto alle indicazioni tecniche</li> <li>– Adottare strumentazioni specifiche di misurazione e di controllo</li> <li>– Operare il trattamento delle materie prime ceramiche nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Composti/impasti ceramici realizzati secondo le schede tecniche.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pesatura componenti/materie prime ceramiche: impasti, fritte e smalti, pigmenti additivi, ecc.</li> <li>– Controllo e misurazione densità, peso, viscosità, granulosità, temperatura, umidità, ecc.</li> <li>– Preparazione smalti, impasti, paste serigrafiche</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 08.02.03 – Preparazione degli impasti per prodotti ceramici</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi chimica, diffrazione, termica e granulometrica</li> <li>– Selezione delle materie prime</li> <li>– Esecuzione della fase di macinatura a secco delle materie prime</li> <li>– Esecuzione della fase di macinatura a umido</li> <li>– Realizzazione di trattamenti di depurazione delle materie prime</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>EFFETTUARE IL CONTROLLO QUALITÀ DEI SEMILAVORATI E DEI PRODOTTI CERAMICI INDUSTRIALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di classificazione ed identificazione difetti dei semilavorati e dei prodotti ceramici</li> <li>– Metodologie e procedure di individuazione delle cause dei difetti nell’ambito delle diverse fasi di lavorazione</li> <li>– Procedure e strumenti di reporting</li> <li>– Tecniche e strumenti per la rifinitura</li> <li>– Principali modalità operative e strumenti per la segnalazione delle non conformità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllare e valutare la qualità visiva di prodotto/semilavorato ceramico per orientare la miglior forma di intervento sul prodotto</li> <li>– Riconoscere difettosità di prodotto/semilavorato ceramico durante le diverse fasi di lavorazione</li> <li>– Identificare, attraverso un processo logico di indagine predefinito, l’origine causale del difetto del prodotto ceramico in tutte le fasi di lavorazione</li> <li>– Valutare la correlazione lineare tra parametri di processo e parametri tecnologici/di prodotto</li> <li>– Adottare procedure di gestione di non conformità</li> <li>– Adottare tecniche e strumenti di rifinitura del prodotto ceramico</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Prodotti ceramici e/o semilavorati rispondenti agli standard di qualità definiti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica caratteristiche strutturali di prodotto/semilavorato ceramico: asportazione smalto, rotture, cavillo, crepe, ritiri di smalto, ecc.</li> <li>– Verifica caratteristiche della stesura superficiale delle applicazioni: rigature, avvallamenti, rigonfiamenti, ecc.</li> <li>– Verifica caratteristiche cromatiche: alone, goccia, macchi, ecc.</li> <li>– Individuazione delle cause dei difetti del semilavorato e del prodotto ceramico</li> <li>– Rifinitura del manufatto ceramico</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA.08.02.05 – Lavorazioni con tecniche industriali dei semilavorati ceramici<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo qualità del manufatto</li> <li>– Esecuzione di operazioni di rifinitura del manufatto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



Profilo

**Tappezziere**

## Denominazione del Profilo

Tappezziere

## Descrizione del profilo

Il Tappezziere è in grado di realizzare e riparare tendaggi, tappezzerie e imbottiti, eseguendo tutte le operazioni necessarie alla realizzazione e manutenzione dei prodotti e gli interventi funzionali al loro allestimento.

Utilizza strumenti ed attrezzature sia automatizzate che manuali e si relaziona con clienti e/o responsabili della produzione a seconda dei contesti di lavoro.

## Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

6.5.3.6.1 Confezionatori di tende e drappaggi

6.5.3.6.4 Confezionatori di poltrone e divani

6.5.3.6.5 Tappezzieri di poltrone, divani e assimilati

6.5.3.6.6 Materassai

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

31.09.30 Fabbricazione di poltrone e divani

31.09.50 Finitura di mobili

31.03.00 Fabbricazione di materassi

95.24.02 Laboratori di tappezzeria

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Legno e arredo

- **Processo - QNQR**

Fabbricazione di mobili artigianale e in serie, restauro e tappezzeria

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Lavorazioni di tappezzeria e materassi

- **Aree di attività**

AdA 03.02.09 - Realizzazione di lavori di tappezzeria

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Creare un modello per la produzione di lavori di tappezzeria, selezionando i materiali da utilizzare e rilevando le misure.

RA2: Realizzare il lavoro di tappezzeria, in base ai modelli predefiniti, eseguendo le attività di rimozione delle tappezzerie preesistenti e le diverse lavorazioni necessarie alla sua realizzazione (taglio, bordatura, cucitura, riparazione, cordatura, rivestimento, ecc.) provvedendo al confezionamento finale.

AdA 03.02.10 Confezionamento di tende e drappaggi

Profilo associato ad 1 RA:

RA2: Realizzare il confezionamento di tende e drappaggi, eseguendo le attività di taglio manuale dei tessuti e cucitura (a mano o a macchina) e provvedendo al confezionamento per il trasporto e il montaggio del prodotto.

AdA 03.02.11 Realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Effettuare le operazioni preliminari alla realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili, eseguendo ricerche sulle materie prime e rilevando le misure.

RA2: Realizzare e riparare materassi e manufatti simili, eseguendo le attività di cardatura, taglio, cucitura, imbottitura e foderatura e provvedendo all'imballaggio e al confezionamento del prodotto finito

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 282 1437 324">REALIZZARE IL TAGLIO DEI MATERIALI DI TAPPEZZERIA</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="150 324 1437 629"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali materiali di tappezzeria e loro caratteristiche morfologiche, strutturali, comportamentali</li> <li>– Principali metodi di lavorazione dei tessuti (pelle, eco/pelle, tessuti per rivestimenti, ecc.)</li> <li>– Strumenti e tecniche di taglio manuale e meccanico</li> <li>– Principali caratteristiche, funzionamento e specifiche di utilizzo di macchinari per il taglio automatizzato dei materiali tessili</li> <li>– Principali tecniche per la riparazione dei tessuti</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 629 1437 1126"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare il materiale (tessuti, pelli naturali e sintetiche, ecc.) più adeguato al tipo di intervento da realizzare, valutandone caratteristiche e proprietà in funzione delle esigenze tecniche, stilistiche ed estetiche</li> <li>– Identificare dimensioni e misure del materiale da tagliare in coerenza con la sua destinazione d'uso</li> <li>– Selezionare gli strumenti e le principali tecniche di taglio manuale, meccanico e computerizzato in relazione ai diversi tipi di materiale da tappezzeria</li> <li>– Condurre impianti di taglio automatizzato di materiali tessili</li> <li>– Utilizzare tecniche di taglio dei sistemi applicativi dei tendaggi</li> <li>– Utilizzare tecniche di sfibratura dei tessuti</li> <li>– Valutare la rispondenza del materiale tagliato ai parametri dimensionali e funzionali definiti, identificando eventuali anomalie</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1126 1437 1261"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Materiali tagliati nel rispetto delle caratteristiche del materiale e in coerenza con i parametri dimensionali e funzionali definiti nel modello da seguire</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1261 1437 1417"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ricognizione dei materiali di tappezzeria da trattare e misurazione del materiale</li> <li>– Esecuzione del taglio del materiale</li> <li>– Verifica del materiale tagliato</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1417 1437 2007"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 03.02.09 Realizzazione di lavori di tappezzeria</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Selezione dei materiali da utilizzare</li> <li>– Esecuzione del taglio e della bordatura dei tessuti</li> </ul> <p>AdA 03.02.10 Confezionamento di tende e drappaggi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Esecuzione del taglio manuale dei tessuti</li> </ul> <p>AdA 03.02.11 Realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Esecuzione del taglio dei tessuti</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 2007 1437 2067"> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p> </td></tr> </tbody> </table> | REALIZZARE IL TAGLIO DEI MATERIALI DI TAPPEZZERIA | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali materiali di tappezzeria e loro caratteristiche morfologiche, strutturali, comportamentali</li> <li>– Principali metodi di lavorazione dei tessuti (pelle, eco/pelle, tessuti per rivestimenti, ecc.)</li> <li>– Strumenti e tecniche di taglio manuale e meccanico</li> <li>– Principali caratteristiche, funzionamento e specifiche di utilizzo di macchinari per il taglio automatizzato dei materiali tessili</li> <li>– Principali tecniche per la riparazione dei tessuti</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare il materiale (tessuti, pelli naturali e sintetiche, ecc.) più adeguato al tipo di intervento da realizzare, valutandone caratteristiche e proprietà in funzione delle esigenze tecniche, stilistiche ed estetiche</li> <li>– Identificare dimensioni e misure del materiale da tagliare in coerenza con la sua destinazione d'uso</li> <li>– Selezionare gli strumenti e le principali tecniche di taglio manuale, meccanico e computerizzato in relazione ai diversi tipi di materiale da tappezzeria</li> <li>– Condurre impianti di taglio automatizzato di materiali tessili</li> <li>– Utilizzare tecniche di taglio dei sistemi applicativi dei tendaggi</li> <li>– Utilizzare tecniche di sfibratura dei tessuti</li> <li>– Valutare la rispondenza del materiale tagliato ai parametri dimensionali e funzionali definiti, identificando eventuali anomalie</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Materiali tagliati nel rispetto delle caratteristiche del materiale e in coerenza con i parametri dimensionali e funzionali definiti nel modello da seguire</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ricognizione dei materiali di tappezzeria da trattare e misurazione del materiale</li> <li>– Esecuzione del taglio del materiale</li> <li>– Verifica del materiale tagliato</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 03.02.09 Realizzazione di lavori di tappezzeria</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Selezione dei materiali da utilizzare</li> <li>– Esecuzione del taglio e della bordatura dei tessuti</li> </ul> <p>AdA 03.02.10 Confezionamento di tende e drappaggi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Esecuzione del taglio manuale dei tessuti</li> </ul> <p>AdA 03.02.11 Realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Esecuzione del taglio dei tessuti</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p> |
| REALIZZARE IL TAGLIO DEI MATERIALI DI TAPPEZZERIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali materiali di tappezzeria e loro caratteristiche morfologiche, strutturali, comportamentali</li> <li>– Principali metodi di lavorazione dei tessuti (pelle, eco/pelle, tessuti per rivestimenti, ecc.)</li> <li>– Strumenti e tecniche di taglio manuale e meccanico</li> <li>– Principali caratteristiche, funzionamento e specifiche di utilizzo di macchinari per il taglio automatizzato dei materiali tessili</li> <li>– Principali tecniche per la riparazione dei tessuti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare il materiale (tessuti, pelli naturali e sintetiche, ecc.) più adeguato al tipo di intervento da realizzare, valutandone caratteristiche e proprietà in funzione delle esigenze tecniche, stilistiche ed estetiche</li> <li>– Identificare dimensioni e misure del materiale da tagliare in coerenza con la sua destinazione d'uso</li> <li>– Selezionare gli strumenti e le principali tecniche di taglio manuale, meccanico e computerizzato in relazione ai diversi tipi di materiale da tappezzeria</li> <li>– Condurre impianti di taglio automatizzato di materiali tessili</li> <li>– Utilizzare tecniche di taglio dei sistemi applicativi dei tendaggi</li> <li>– Utilizzare tecniche di sfibratura dei tessuti</li> <li>– Valutare la rispondenza del materiale tagliato ai parametri dimensionali e funzionali definiti, identificando eventuali anomalie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Materiali tagliati nel rispetto delle caratteristiche del materiale e in coerenza con i parametri dimensionali e funzionali definiti nel modello da seguire</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ricognizione dei materiali di tappezzeria da trattare e misurazione del materiale</li> <li>– Esecuzione del taglio del materiale</li> <li>– Verifica del materiale tagliato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 03.02.09 Realizzazione di lavori di tappezzeria</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Selezione dei materiali da utilizzare</li> <li>– Esecuzione del taglio e della bordatura dei tessuti</li> </ul> <p>AdA 03.02.10 Confezionamento di tende e drappaggi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Esecuzione del taglio manuale dei tessuti</li> </ul> <p>AdA 03.02.11 Realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Esecuzione del taglio dei tessuti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |

| <b>REALIZZARE IMBOTTITI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali tendenze del mercato dell'arredamento e del mobile</li> <li>– Principali materiali naturali e sintetici utilizzati per l'imbottitura</li> <li>– Strumenti e tecniche di imbottitura</li> <li>– Caratteristiche tecnologiche dei materiali utilizzati per i fusti</li> <li>– Tecniche di riparazione dei tessuti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare i materiali da imbottitura (lana, piuma, poliuretano espanso, gomma piuma, fibra di gomma, ecc.) in funzione del prodotto da realizzare in base alle caratteristiche di composizione</li> <li>– Preparare, trattare e adattare i materiali per le imbottiture in funzione del prodotto da realizzare</li> <li>– Selezionare le tecniche di sagomatura (divani e poltrone)</li> <li>– Utilizzare tecniche per la realizzazione di telai per sedie, divani e poltrone</li> <li>– Adottare strumenti e tecniche di incollaggio dell'imbottitura e riempimento tenendo conto delle caratteristiche del prodotto (divani, sedie, poltrone, cuscini, materassi, ecc.), apportando eventuali interventi migliorativi</li> <li>– Utilizzare tecniche di realizzazione di imbottitura per materassi</li> </ul>                                                                                                   |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Imbottiti (divano, sedia, poltrona, materasso, ecc.) realizzati sulla base di requisiti e caratteristiche predefinite dal modello</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezione del materiale per l'imbottitura</li> <li>– Realizzazione della sagomatura</li> <li>– Riparazione dei difetti della struttura da rivestire</li> <li>– Incollaggio e/o cuscinatura</li> <li>– Riempimento e imbottitura</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 03.02.09 Realizzazione di lavori di tappezzeria</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezione dei materiali da utilizzare</li> <li>– Esecuzione delle riparazioni</li> <li>– Rivestimento delle intelaiature</li> </ul> <p>AdA 03.02.10 Confezionamento di tende e drappeggi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione di ricerche sulle materie prime</li> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Cucitura a mano o con la macchina</li> </ul> <p>AdA 03.02.11 Realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione delle operazioni di cardatura della lana</li> <li>– Realizzazione dell'imbottitura e della foderatura del materasso</li> <li>– Imballaggio e/o confezionamento del prodotto finito</li> <li>– Realizzazione di ricerche sulle materie prime</li> </ul> |

– Rilevazione delle misure

**LIVELLO EQF**

3

| <b>CONFEZIONARE ED ALLESTIRE FODERE, TENDAGGI ED ELEMENTI DECORATIVI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche dei principali materiali di tappezzeria per il confezionamento di fodere, tendaggi e applicazione di elementi decorativi</li> <li>– Strumenti e tecniche di cucitura manuale e meccanica (macchine semplici, colonna ad un ago, a due aghi, ecc.)</li> <li>– Tecniche di rifinitura dei tessuti</li> <li>– Principali dispositivi di fissaggio e movimentazione dei tendaggi (interni ed esterni)</li> <li>– Sistemi applicativi dei tendaggi (interni e esterni)</li> <li>– Elementi delle principali tendenze dell'arredamento per il confezionamento dei manufatti di tappezzeria</li> <li>– Caratteristiche del mercato dei prodotti per tappezzeria</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sviluppare il modello da confezionare sulla base dei requisiti indicati</li> <li>– Ricercare e selezionare i materiali più adeguato al tipo di prodotto di tappezzeria da realizzare</li> <li>– Determinare tipologie di giuntura e cucitura sulla base delle specifiche morfologiche, strutturali ed estetiche del materiale di tappezzeria</li> <li>– Adottare gli strumenti e le attrezzature per la preparazione e applicazione di elementi decorativi (balze, passamanerie, ecc.) e di accessori (asole, bottoni, zip, velcro, ecc.)</li> <li>– Utilizzare le tecniche di cucitura manuale e/o meccanica più adeguata alle caratteristiche del materiale (spessore, dimensione, ecc.) e alla sua destinazione d'uso (tendaggi da interno e da esterno, elementi decorativi, fodere per imbottiti, ecc.)</li> <li>– Identificare le operazioni necessarie a confezionare, rifinire e montare il prodotto (stiro, imballaggio, assemblaggio, ecc.)</li> <li>– Utilizzare tecniche di stiro adeguate al tipo di materiale trattato</li> <li>– Utilizzare tecniche e dispositivi per il montaggio dei sistemi applicativi e per il fissaggio e l'apertura di tendaggi</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Manufatti cuciti e confezionati sulla base di requisiti e caratteristiche predefinite del modello</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assemblaggio e/o cucitura del rivestimento</li> <li>– Applicazione parti accessorie (zip, orli, ecc.)</li> <li>– Stiro del tessuto e allestimento finale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 03.02.09 Realizzazione di lavori di tappezzeria<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Creazione del modello per la produzione</li> <li>– Confezionamento dei componenti</li> <li>– Esecuzione della cordatura</li> <li>– Rivestimento delle intelaiature</li> <li>– Cucitura a mano o con la macchina</li> </ul> <p>AdA 03.02.10 Confezionamento di tende e drappaggi<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione di ricerche delle materie prime</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

- Cucitura a mano o con la macchina
- Confezionamento del prodotto finito
- Montaggio di tende, drappeggi o imbottiture

AdA 03.02.11 Realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili

Attività:

- Realizzazione di ricerche sulle materie prime
- Imballaggio e/o confezionamento del prodotto finito

**LIVELLO EQF**

3



| <b>REALIZZARE INTERVENTI DI RIPARAZIONE DI MANUFATTI DI TAPPEZZERIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali caratteristiche di stili e storia del mobile e dell’arredamento</li> <li>– Tipologie e caratteristiche di fusti, di tessuti e di imbottiture e materiali e strumenti per la loro conservazione/riparazione</li> <li>– Metodi e tecniche per la riparazione di tendaggi, tappezzerie e imbottiture per mobili, sedie ed altri elementi d’arredo</li> <li>– Caratteristiche e condizioni d’uso delle attrezzature per eseguire interventi di riparazione degli elementi di tappezzeria (macchine per cucire, tagliatrici elettriche e manuali, ecc.)</li> <li>– Caratteristiche e condizioni d’uso di strumenti e tecniche da impiegare per interventi di conservazione e riparazione delle imbottiture</li> </ul>                                                                                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare la tipologia d’intervento (conservativo o integrativo) più opportuna in relazione alle caratteristiche dell’oggetto</li> <li>– Utilizzare tecniche di smontaggio e riassettaggio del manufatto di tappezzeria (telaio, sistema di molleggiamento, imbottitura e tessuti di rivestimento)</li> <li>– Adottare procedure e tecniche per la realizzazione di semplici riparazioni delle strutture interne in legno o metallo</li> <li>– Adottare procedure e tecniche di rifinitura montaggio e imballaggio del manufatto di tappezzeria riparato</li> <li>– Utilizzare strumenti e tecniche per foderare, trapuntare ed applicare l’imbottitura, cinghie e molle sul telaio</li> <li>– Verificare la funzionalità e la stabilità del manufatto riparato e l’armonizzazione fra gli elementi esistenti e quelli sostituiti</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Manufatto di tappezzeria riparato nel rispetto delle sue caratteristiche originali</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Smontaggio e riassettaggio del manufatto di tappezzeria</li> <li>– Esecuzione delle riparazioni</li> <li>– Esecuzione delle rifiniture</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 03.02.09 Realizzazione di lavori di tappezzeria<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione delle misure</li> <li>– Selezione dei materiali da utilizzare</li> <li>– Esecuzione delle sfoderature e della rimozione delle tappezzerie preesistenti</li> <li>– Esecuzione del taglio e della bordatura dei tessuti</li> <li>– Esecuzione delle riparazioni</li> <li>– Cucitura a mano o con la macchina</li> </ul> <p>AdA 03.02.10 Confezionamento di tende e drappeggi<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cucitura a mano o con la macchina</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                |

AdA 03.02.11 Realizzazione e riparazione di materassi e manufatti simili

Attività:

- Riparazione di materassi e altri manufatti simili
- Cucitura a mano o con la macchina

**LIVELLO EQF**

3

Profilo

**Falegname mobiliere**

**Denominazione del Profilo**

Falegname mobiliere

**Descrizione del profilo**

Il Falegname mobiliere realizza, sulla base di disegni tecnici o modelli, manufatti lignei in pezzi singoli o in serie, allestendo e utilizzando i macchinari e gli utensili più idonei.

Si relaziona con il titolare d'impresa e/o con il capo reparto o direttore di produzione.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
3
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
6.3.3.1.2 Incisori e intarsiatori su legno  
6.5.2.2.2 Falegnami  
7.2.4.1.0 Addetti a macchinari per la produzione in serie di mobili e di articoli in legno
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
31.01.10 Fabbricazione di sedie e poltrone per ufficio e negozi  
31.01.22 Fabbricazione di altri mobili non metallici per ufficio e negozi  
31.02.00 Fabbricazione di mobili per cucina  
31.09.10 Fabbricazione di mobili per arredo domestico  
31.09.20 Fabbricazione di sedie e sedili (esclusi quelli per aeromobili, autoveicoli, navi, treni, ufficio e negozi)  
31.09.30 Fabbricazione di poltrone e divani  
31.09.50 Finitura di mobili  
31.09.90 Fabbricazione di altri mobili (inclusi quelli per arredo esterno)  
32.99.40 Fabbricazione di casse funebri
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Legno e arredo
- **Processo - QNQR**  
Fabbricazione di mobili artigianale e in serie, restauro e tappezzeria
- **Sequenze di Processo - QNQR**  
Produzioni di mobili e articoli in legno
- **Aree di attività**  
AdA 03.02.02 Lavorazioni industriali per la preparazione di parti di mobili e articoli in legno  
Profilo inserito nel GdC.  
  
AdA 03.02.05 Fabbricazione artigianale di mobili e manufatti in legno  
Profilo associato a 2 RA:  
RA2 Fabbricare mobili e manufatti in legno, gestendo le diverse operazioni di preparazione dei componenti e relativa finitura e o montaggio (es. lavorazione meccanica dei pannelli, levigatura, verniciatura, laccatura, trattamenti speciali, ecc.), provvedendo, inoltre, all'inserimento degli accessori (es. guarnizioni, serrature, ecc.)

RA3 Eseguire controlli funzionali del prodotto, provvedendo a realizzare gli eventuali adattamenti necessari in base alle caratteristiche dell'ambiente e alle esigenze di collocazione)

e ad un'Attività

- Realizzazione di ricerche dei materiali e delle attrezzature più idonee

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>ANALIZZARE E SELEZIONARE I MATERIALI LIGNEI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali norme del disegno tecnico ed ornato di manufatti in legno</li> <li>– Materiali lignei: tipi di essenze e loro caratteristiche, derivati lignei</li> <li>– Nozioni base di resa dei diversi materiali lignei</li> <li>– Tipologie di prodotti lignei d'arredo, destinazione d'uso e valori ergonomici</li> <li>– Principali strumenti di misura</li> </ul>                                                                                                       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare le essenze e i derivati del legno in funzione delle lavorazioni da effettuare</li> <li>– Leggere ed interpretare il disegno tecnico o il modello del prodotto da realizzare</li> <li>– Riconoscere i materiali lignei in relazione alla loro resa al fine di ottimizzarne gli sprechi</li> <li>– Valutare i difetti del legname ai fini della loro idoneità a determinati impieghi</li> <li>– Collaudare ex/ante le materie da impiegare</li> </ul>               |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Materie prime e lignee selezionate in funzione degli standard tecnici e produttivi prefissati</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presa visione delle schede tecniche di dettaglio del prodotto ligneo da realizzare</li> <li>– Collaudo ex ante delle materie prime lignee da impiegare</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 03.02.02 Lavorazioni industriali per la preparazione di parti di mobili e articoli in legno</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei disegni tecnici esecutivi relativi ai componenti del mobile da realizzare</li> </ul> <p>AdA 03.02.05 Fabbricazione artigianale di mobili e manufatti in legno</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione di ricerche dei materiali e delle attrezzature più idonee</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>APPRONTARE MACCHINARI, STRUMENTI ED UTENSILI PER LA LAVORAZIONE DEL LEGNO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie e caratteristiche tecniche e funzionali dei principali macchinari a controllo manuale e a controllo numerico per la realizzazione delle diverse lavorazioni del legno</li> <li>– Tipologie e caratteristiche tecniche e funzionali dei principali utensili e delle attrezzature per la realizzazione delle diverse lavorazioni del legno</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi per la lavorazione del legno (impatto ambientale, ...)</li> <li>– Procedure di manutenzione ordinaria di utensili e macchine per la lavorazione del legno</li> <li>– Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza in relazione all'utilizzo dei macchinari</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare dispositivi e strumenti per la misurazione degli standard di qualità</li> <li>– Adottare le procedure di impostazione dei parametri di funzionamento dei macchinari, nonché dei programmi di lavoro, in relazione alle specifiche lavorazioni da effettuare.</li> <li>– Adottare le procedure di manutenzione ordinaria degli utensili e delle macchine per la lavorazione del legno</li> <li>– Comprendere le indicazioni della scheda del ciclo di lavorazione e della scheda per il controllo qualità</li> <li>– Selezionare e approntare utensili (frese, punte, lame, coltelli ecc.) necessari alla lavorazione da eseguire</li> <li>– Applicare le norme di prevenzione e di sicurezza sul lavoro</li> </ul>    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Macchine, strumenti per la lavorazione del legno predisposti e registrati per la corretta esecuzione delle lavorazioni</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ispezione preventiva dei macchinari e degli utensili</li> <li>– Esecuzione di manutenzioni ordinarie dei macchinari e degli utensili (pulizia, controllo componenti ecc.)</li> <li>– Regolazione dei macchinari in base alle caratteristiche dei materiali impiegati e delle lavorazioni da effettuare</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 03.02.02 Lavorazioni industriali per la preparazione di parti di mobili e articoli in legno</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impostazione dei parametri di funzionamento dei vari macchinari (programmazione, attrezzaggio, settaggio)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| ESEGUIRE LA LAVORAZIONE DEI MATERIALI LIGNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali strumenti e utensili per la lavorazione manuale del legno</li> <li>– Principali anomalie nella lavorazione e principi di intervento</li> <li>– Principali metodi di lavorazione dei materiali lignei (es. taglio, piallatura, squadratura, lavorazione di incastri, foratura, levigatura, fresatura, tornitura, ...)</li> <li>– Tecniche e prodotti per la realizzazione dei trattamenti speciali (es. idrorepellente, ignifugazione, impregnazione, ...)</li> <li>– Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza in relazione all'esecuzione delle diverse lavorazioni e trattamenti dei materiali lignei</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare il disegno tecnico e il modello del prodotto da realizzare</li> <li>– Utilizzare le sequenze operative proprie delle diverse lavorazioni, in funzione del prodotto ligneo da realizzare</li> <li>– Applicare procedure di carico e scarico in sicurezza dei pezzi lignei da lavorare, presidiando i flussi fisici dei materiali attraverso i macchinari</li> <li>– Utilizzare in sicurezza strumenti per la lavorazione manuale del e prodotti per i trattamenti speciali</li> <li>– Monitorare il corretto funzionamento delle macchine operatrici, individuando eventuali anomalie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Semilavorati in legno lavorati secondo le specifiche progettuali</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione del materiale ligneo attraverso operazioni preliminari (es. taglio, foratura, ...)</li> <li>– Fabbricazione pezzi unici e piccole serie attraverso lavorazioni specifiche (es. squadratura, tornitura, ...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>           ADA.03.02.02 - Lavorazioni industriali per la preparazione di parti di mobili e articoli in legno<br/>           Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei disegni tecnici esecutivi relativi ai componenti del mobile da realizzare</li> <li>– Finitura dei componenti (levigatura, stuccaggio, verniciatura)</li> <li>– Lavorazioni di foratura / foroinserimento</li> <li>– Lavorazioni di scorniciatura e sagomatura</li> <li>– Lavorazioni di squadrabordatura del pannello</li> <li>– Nobilitazione/rivestimento del pannello con decorativi / tranciato mediante calandratura / postformatura</li> <li>– Sezionatura del pannello sulla base di dimensioni predefinite</li> </ul> <p>ADA.03.02.05 Fabbricazione artigianale di mobili e manufatti in legno<br/>           Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lavorazioni meccaniche sui pannelli (segheria, squadratura, bordatura, foratura, piallatura, pantografatura)</li> <li>– Esecuzione della curvatura, della levigatura e della profilatura</li> <li>– Realizzazione dei trattamenti speciali (idrorepellente, ignifugazione, impregnazione...)</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| <b>ESEGUIRE L'ASSEMBLAGGIO E LA FINITURA DEI PRODOTTI LIGNEI D'ARREDO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali tecniche di incastro, assemblaggio e montaggio di prodotti lignei</li> <li>– Tipologie e caratteristiche tecniche e funzionali di macchinari per l'assemblaggio e la realizzazione degli incastri</li> <li>– Tipologie di colle e tecniche di incollaggio del legno</li> <li>– Principali tecniche e prodotti per il trattamento e la rifinitura dei manufatti lignei (es. lucidatura, laccatura, verniciatura, smaltatura, doratura, ...)</li> <li>– Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza in relazione all'esecuzione di assemblaggi e finiture</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilizzare utensili e attrezzature per il montaggio e l'assemblaggio di componenti e accessori del mobile in legno (es. trapani, pistole, cacciaviti, martelli, collanti, ...)</li> <li>– Effettuare le diverse tipologie di lavorazione per la finitura dei manufatti ed utilizzare i prodotti appropriati per la finitura dei manufatti in relazione alla tipologia di materiali lignei</li> <li>– Effettuare il controllo della qualità dei manufatti in base agli standard dimensionali, funzionali e stilistici previsti dal progetto tecnico e utilizzando strumenti e procedure previsti</li> <li>– Effettuare interventi volti a correggere eventuali anomalie funzionali o estetiche</li> <li>– Effettuare in sicurezza le operazioni di assemblaggio e finitura</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Componenti, ferramenta ed accessori del mobile in legno montati e assemblati e rifiniti secondo le specifiche progettuali</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Montaggio ed incasso di singoli pezzi</li> <li>– Applicazione di accessori e minuteria di ferramenta</li> <li>– Finitura di prodotti lignei</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 03.02.02 - Lavorazioni industriali per la preparazione di parti di mobili e articoli in legno associate</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei disegni tecnici esecutivi relativi ai componenti del mobile da realizzare</li> <li>– Finitura dei componenti (levigatura, stuccaggio, verniciatura)</li> </ul> <p>AdA.03.02.05 Fabbricazione artigianale di mobili e manufatti in legno</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione delle diverse fasi di finitura (levigatura, verniciatura, laccatura, patinatura, lucidatura, ...)</li> <li>– Montaggio delle guarnizioni, delle serrature e di altri accessori, utilizzando materiali ausiliari di assemblaggio (viti, chiodi, collanti, cerniere, vetri ecc.)</li> <li>– Esecuzione dei controlli funzionali del prodotto</li> <li>– Lavorazioni di adattamento del manufatto o del mobile all'ambiente in cui deve essere collocato presso il cliente</li> <li>– Smontaggio dei diversi componenti</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Profilo

**Pizzaiolo**

**Denominazione del Profilo**

Pizzaiolo

**Descrizione del profilo**

Il Pizzaiolo si occupa della realizzazione di pizze, calzoni e focacce, garantendo la conservazione delle materie prime e dei semilavorati e la pulizia delle attrezzature di cucina.

Opera singolarmente o in squadra ed interagisce con il responsabile della pizzeria o del ristorante.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti

5.2.2.2.1 Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva

5.2.2.2.2 Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

56.10.30 Gelaterie e pasticcerie

56.10.50 Ristorazione su treni e navi

56.21.00 Catering per eventi, banqueting

56.29.10 Mense

56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale

56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina

56.10.11 Ristorazione con somministrazione

56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici

- **Processo - QNQR**

Servizi di ristorazione

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi

- **Aree di attività**

AdA-23.01.03 Preparazione della pizza

Profilo inserito nel GdC:

RA1: Effettuare la preparazione dell'impasto da pizza, seguendo con cura la fase di lievitazione e conservando i pani di pasta per evitare che si secchino

RA2: Preparare i condimenti/farciture per la pizza, in base alle ricette previste, applicando i metodi di conservazione dei semilavorati in vista del loro successivo impiego

RA3: Preparare le pizze e le focacce per la cottura, in base alle ricette, utilizzando gli impasti precedentemente preparati ed effettuando le farciture e la cottura sulla base del forno a disposizione

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <table border="1"> <tr> <th data-bbox="151 286 1436 338">REALIZZARE L'IMPASTO DI PIZZE E FOCACCE</th></tr> <tr> <td data-bbox="151 338 1436 813"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti.</li> <li>– Reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla lavorazione ed alla lievitazione degli impasti</li> <li>– Tipologie e meccanismi di funzionamento dei principali macchinari e attrezzature e per la lavorazione dell'impasto</li> <li>– Caratteristiche fisiche, chimiche, biologiche e nutrizionali e indicatori di qualità delle materie prime e dei prodotti utilizzati nella preparazione degli impasti</li> <li>– Dosaggi degli ingredienti in relazione alla quantità ed alla tipologia di impasti da realizzare</li> <li>– Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro in cucina</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP relativi alla preparazione ed alla lievitazione degli impasti</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 813 1436 1272"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scegliere gli ingredienti e dosarli secondo il quantitativo e la tipologia di prodotto da realizzare</li> <li>– Manipolare il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore) secondo gli standard previsti</li> <li>– Proteggere adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo</li> <li>– Applicare procedure di monitoraggio del processo di lievitazione</li> <li>– Amalgamare gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice)</li> <li>– Applicare procedure di controllo della qualità dell'impasto</li> <li>– Applicare tecniche di igienizzazione di attrezzature, macchinari e utensili per la realizzazione degli impasti sulla base delle procedure standard</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 1272 1436 1384"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pani per pizze e focacce lievitati</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 1384 1436 1592"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scelta e dosaggio degli ingredienti</li> <li>– Lievitazione secondo gli standard previsti</li> <li>– Amalgama ed impasto degli ingredienti</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 1592 1436 1821"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.03 – Preparazione della pizza</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conservazione adeguata dei pani di pasta in fase di lievitazione</li> <li>– Preparazione degli impasti per la pizza</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 1821 1436 1883"> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p> </td></tr> </table> | REALIZZARE L'IMPASTO DI PIZZE E FOCACCE | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti.</li> <li>– Reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla lavorazione ed alla lievitazione degli impasti</li> <li>– Tipologie e meccanismi di funzionamento dei principali macchinari e attrezzature e per la lavorazione dell'impasto</li> <li>– Caratteristiche fisiche, chimiche, biologiche e nutrizionali e indicatori di qualità delle materie prime e dei prodotti utilizzati nella preparazione degli impasti</li> <li>– Dosaggi degli ingredienti in relazione alla quantità ed alla tipologia di impasti da realizzare</li> <li>– Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro in cucina</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP relativi alla preparazione ed alla lievitazione degli impasti</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scegliere gli ingredienti e dosarli secondo il quantitativo e la tipologia di prodotto da realizzare</li> <li>– Manipolare il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore) secondo gli standard previsti</li> <li>– Proteggere adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo</li> <li>– Applicare procedure di monitoraggio del processo di lievitazione</li> <li>– Amalgamare gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice)</li> <li>– Applicare procedure di controllo della qualità dell'impasto</li> <li>– Applicare tecniche di igienizzazione di attrezzature, macchinari e utensili per la realizzazione degli impasti sulla base delle procedure standard</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pani per pizze e focacce lievitati</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scelta e dosaggio degli ingredienti</li> <li>– Lievitazione secondo gli standard previsti</li> <li>– Amalgama ed impasto degli ingredienti</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.03 – Preparazione della pizza</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conservazione adeguata dei pani di pasta in fase di lievitazione</li> <li>– Preparazione degli impasti per la pizza</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p> |
| REALIZZARE L'IMPASTO DI PIZZE E FOCACCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti.</li> <li>– Reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla lavorazione ed alla lievitazione degli impasti</li> <li>– Tipologie e meccanismi di funzionamento dei principali macchinari e attrezzature e per la lavorazione dell'impasto</li> <li>– Caratteristiche fisiche, chimiche, biologiche e nutrizionali e indicatori di qualità delle materie prime e dei prodotti utilizzati nella preparazione degli impasti</li> <li>– Dosaggi degli ingredienti in relazione alla quantità ed alla tipologia di impasti da realizzare</li> <li>– Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro in cucina</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP relativi alla preparazione ed alla lievitazione degli impasti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scegliere gli ingredienti e dosarli secondo il quantitativo e la tipologia di prodotto da realizzare</li> <li>– Manipolare il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore) secondo gli standard previsti</li> <li>– Proteggere adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo</li> <li>– Applicare procedure di monitoraggio del processo di lievitazione</li> <li>– Amalgamare gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice)</li> <li>– Applicare procedure di controllo della qualità dell'impasto</li> <li>– Applicare tecniche di igienizzazione di attrezzature, macchinari e utensili per la realizzazione degli impasti sulla base delle procedure standard</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pani per pizze e focacce lievitati</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Scelta e dosaggio degli ingredienti</li> <li>– Lievitazione secondo gli standard previsti</li> <li>– Amalgama ed impasto degli ingredienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.03 – Preparazione della pizza</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conservazione adeguata dei pani di pasta in fase di lievitazione</li> <li>– Preparazione degli impasti per la pizza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |

| PREPARARE E DISPORRE LA FARCITURA SU PIZZE E FOCACCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche fisiche, chimiche, biologiche e nutrizionali degli ingredienti utilizzati per la farcitura</li> <li>– Tecniche di formatura e di disposizione delle farciture su pizze e focacce</li> <li>– Tecniche di preparazione/trattamento degli ingredienti di farcitura</li> <li>– Tipologie di ricette e guarnizioni per farcire pizze e focacce</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP relativi alla farcitura di prodotti da forno</li> </ul>                                                                                                        |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Disporre il condimento/farcitura in maniera uniforme e seguendo l'ordine adeguato</li> <li>– Applicare procedure di pulizia, taglio e preparazione degli ingredienti della farcitura secondo gli standard definiti</li> <li>– Scegliere gli ingredienti delle farciture in qualità e quantità adeguata alle quantità ed alle tipologie di pizze/focacce</li> <li>– Spianare la pasta e disporla in modo che sia pronta all'uso</li> <li>– Applicare tecniche di igienizzazione di attrezzature, macchinari e utensili per la realizzazione delle farciture sulla base delle procedure standard</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pizze e focacce farcite secondo le ricette previste.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Preparazione dell'impasto per la farcitura</li> <li>– Scelta e predisposizione ingredienti per la farcitura</li> <li>– Conservazione semilavorati ed ingredienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.01.03 – Preparazione della pizza</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Preparazione preliminare dei condimenti/farciture per la pizza</li> <li>– Condimento/farcitura della pizza prima della cottura o a crudo</li> <li>– Manipolazione del disco di pasta per il conferimento delle dimensioni opportune (in larghezza e spessore)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>REALIZZARE LA COTTURA DI PIZZE E FOCACCE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali caratteristiche e modalità di funzionamento dei forni (a legna, elettrici)</li> <li>– Tecniche di cottura dei prodotti da forno</li> <li>– Procedure di controllo del processo di cottura per prodotti da forno</li> <li>– Procedure di allestimento, pulizia e manutenzione del forno</li> <li>– Principali reazioni fisico-chimiche e microbiologiche nella cottura dei semilavorati</li> <li>– Principali caratteristiche e modalità d'uso degli strumenti per infornare la pizza e focacce</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP relativi alla cottura dei prodotti da forno</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitorare il processo di cottura utilizzando parametri strumentali e visivi</li> <li>– Allestire il forno a legna</li> <li>– Disporre nel forno le pizze/focacce, utilizzando la tecnica adeguata al forno a disposizione (elettrico/a legna) e in funzione della temperatura da raggiungere</li> <li>– Effettuare le regolazioni necessarie a garantire una cottura uniforme</li> <li>– Utilizzare attrezzi per la gestione dei forni da cucina di vario tipo</li> <li>– Applicare procedure di pulizia e manutenzione dei forni a fine utilizzo</li> <li>– Applicare le norme di prevenzione e di sicurezza sul lavoro</li> </ul>              |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pizze e focacce cotte secondo gli standard di qualità previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoraggio cottura</li> <li>– Allestimento forno</li> <li>– Pulizia e manutenzione del forno</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.03 – Preparazione della pizza</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cottura della pizza sulla base del forno a disposizione (elettrico/a legna)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>GARANTIRE LA CONSERVAZIONE DI MATERIE PRIME E SEMILAVORATI ALIMENTARI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme igienico sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti alimentari</li> <li>– Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>– Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>– Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di conservazione di materie prime e semilavorati alimentari</li> <li>– Procedure di immagazzinamento, controllo e conservazione delle materie prime</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP relativi alla conservazione di materie prime e semilavorati alimentari</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari stoccati in funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione</li> <li>– Utilizzare macchinari e strumenti per la conservazione degli alimenti</li> <li>– Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche di deperibilità</li> <li>– Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>– Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ul>                                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Materie prima e semilavorati alimentari correttamente conservati e stoccati</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica dello stato di conservazione degli alimenti.</li> <li>– Verifica caratteristiche e qualità degli alimenti</li> <li>– Immagazzinamento e stoccaggio di materie prime e semilavorati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.03 – Preparazione della pizza</p> <p>Nessuna attività associata</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



Profilo

**Tecnico di comunicazione territoriale**

### Denominazione del Profilo

Tecnico di comunicazione territoriale

### Descrizione del profilo

Il Tecnico di comunicazione territoriale si occupa dell'ideazione e della realizzazione di strategie, strumenti e materiali ed eventi di informazione e promozione del settore turistico.

Collabora alla promozione commerciale del prodotto turistico e si relaziona con Responsabili del marketing turistico, con Programmatori pubblici e privati, con la stampa e con i media.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
4
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca  
79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Servizi turistici.
- **Processo - QNQR**  
Servizi di viaggio e accompagnamento
- **Sequenze di Processo - QNQR**  
Sviluppo di piani di promozione turistica
- **Aree di attività**  
AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali  
Profilo associato alle seguenti attività:
  - Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento
  - Individuazione con soggetti pubblici e/o privati delle potenziali sinergie di settore e dell'immagine turistica del territorio
  - Definizione dei piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica attraverso vari canali, media, mercati, ecc.
  - Elaborazione delle strategie generali di promozione
  - Collocazione dell'offerta turistica nei circuiti organizzati

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>CURARE LA PRODUZIONE DI MATERIALE DI INFORMAZIONE E PROMOZIONE TURISTICA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strategie del brand e di commercializzazione dei prodotti/servizi</li> <li>– Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)</li> <li>– Elementi di grafica pubblicitaria</li> <li>– Strumenti e tecniche di comunicazione multimediale</li> <li>– Caratterizzazione delle tipologie di utenza turistica e dei materiali di informazione e promozione idonei.</li> <li>– Tecniche di analisi e di confronto soluzioni grafiche e materiali</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare la forma di comunicazione più efficace in relazione alla tipologia di utenza</li> <li>– Confrontare bozze e preventivi di realizzazione dei materiali</li> <li>– Utilizzare tecniche di costruzione di un testo nel rispetto dei principi di sintesi e chiarezza espositiva</li> <li>– Gestire la relazione con i fornitori</li> <li>– Verificare gli standard qualitativi dei materiali</li> </ul>                                                                                                             |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Materiali informativo e promozionale redatto correttamente nei contenuti e nella forma audiovisiva.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione forme di comunicazioni idonee.</li> <li>– Confronto e verifica bozze e preventivi</li> <li>– Gestione relazione con i fornitori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali<br/>Nessuna attività correlata.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/><b>4</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>ELABORARE UN PIANO DI COMUNICAZIONE TURISTICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Normativa di riferimento relativa alla comunicazione (diritto d'autore, pubblicità ingannevole, proprietà industriale, ...)</li> <li>– Elementi di progettazione dei piani di comunicazione</li> <li>– Strategie e tecniche di comunicazione integrata nel turismo</li> <li>– Caratteristiche di: canali di vendita, target di clientela e progetti di comunicazione turistica</li> <li>– Principali tecniche di programmazione turistica</li> <li>– Elementi fondamentali della dinamica di gestione delle operazioni commerciali</li> <li>– Fondamenti di tecniche di budgeting</li> </ul>                                                                                                                  |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definire gli elementi costitutivi del piano di comunicazione (obiettivi, metodologie, strumenti, destinatari, tempi e costi)</li> <li>– Individuare criteri di efficacia ed efficienza per la valutazione del piano di comunicazione</li> <li>– Individuare i canali comunicativi più appropriati per raggiungere il target dei destinatari individuato</li> <li>– Individuare strutture, tecnologie, reti di soggetti da coinvolgere in funzione della strategia comunicativa</li> <li>– Utilizzare gli strumenti di strategia comunicativa più adeguati a veicolare i contenuti rispetto al target definito</li> <li>– Valutare tempi e risorse economiche necessarie all'implementazione del piano</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Piano di comunicazione definito e redatto nelle sue componenti essenziali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione degli elementi costitutivi del piano con specificazione di funzionalità e struttura</li> <li>– Definizione del programma di lavoro</li> <li>– Definizione dell'impianto di valutazione del piano</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione dei piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica attraverso vari canali, media, mercati, ecc.</li> <li>– Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento</li> <li>– Elaborazione delle strategie generali di promozione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p><b>4</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>IMPLEMENTARE UN PIANO DI COMUNICAZIONE TURISTICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Standard e metodologie di controllo della qualità nella comunicazione</li> <li>– Web e reti di comunicazione virtuali</li> <li>– Elementi di project management</li> <li>– Tecniche di gestione del gruppo di lavoro.</li> <li>– Elementi di networking</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborare un programma operativo di lavoro per l’implementazione del piano di comunicazione</li> <li>– Gestire la relazione con i diversi fornitori e riferimenti (enti, istituzioni, ecc.) coinvolti</li> <li>– Monitorare lo stato di avanzamento delle attività riferite all’implementazione del piano di comunicazione</li> <li>– Gestire eventuali criticità nel processo di implementazione, sviluppando idonee soluzioni</li> <li>– Applicare tecniche di valutazione delle dimensioni di prodotto e di processo del piano di comunicazione</li> <li>– Coordinare il gruppo di lavoro coinvolto nell’implementazione del piano</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Piano di comunicazione correttamente implementato e valutato</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione piano operativo di lavoro</li> <li>– Monitoraggio stato di avanzamento dell’implementazione</li> <li>– Utilizzo tecniche e strumenti di valutazione del piano</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Collocazione dell’offerta turistica nei circuiti organizzati</li> <li>– Individuazione con soggetti pubblici e/o privati delle potenziali sinergie di settore e dell'immagine turistica del territorio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>RILEVARE LE ESIGENZE DI COMUNICAZIONE/IMMAGINE DEL PRODOTTO TURISTICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>– Metodologie di ricerca di mercato</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l’esercizio dell’attività turistica ed adempimenti ad essi connessi</li> <li>– Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi dei bisogni</li> <li>– Modelli e tecniche di marketing turistico e territoriale</li> <li>– Fondamenti di tecniche di clusterizzazione del target di utenza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevare input funzionali all’identificazione degli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l’azione di comunicazione (cluster di utenza, finalità, bisogni/aspettative...)</li> <li>– Interpretare il fabbisogno comunicativo in funzione delle caratteristiche del contesto di riferimento</li> <li>– Adottare strumenti e tecniche di ricerca e rilevazione delle informazioni da selezionare</li> <li>– Gestire la relazione con gli stakeholders del territorio coinvolgendoli nell’analisi dell’esigenza comunicativa</li> <li>– Selezionare gli strumenti di strategia comunicativa più adeguati a veicolare i contenuti individuati e circoscritti</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Fabbisogni comunicativi del prodotto turistico individuati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cluster di utenza di riferimento individuato</li> <li>– Rilevazione bisogni e aspettative</li> <li>– Elaborazione delle informazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione con soggetti pubblici e/o privati delle potenziali sinergie di settore e dell'immagine turistica del territorio</li> <li>– Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Profilo

**Gestore di Bed & Breakfast**

### Denominazione del Profilo

Gestore di Bed & Breakfast.

### Descrizione del profilo

Il Gestore di Bed & Breakfast si occupa di gestire l'attività ricettiva, utilizzando parte della propria abitazione per fornire agli ospiti alloggio e prima colazione. Svolge l'attività di promozione della propria struttura, si occupa degli aspetti amministrativi e contabili  
Si relaziona con gli ospiti e con eventuali soggetti dediti alla promozione e commercializzazione delle attività ricettive.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
3
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
42.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
56.10.11 Ristorazione con somministrazione  
56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole  
56.10.50 Ristorazione su treni e navi  
56.21.00 Catering per eventi, banqueting  
56.29.10 Mense  
56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale  
56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina  
55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero  
55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte  
55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole  
55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence  
55.20.40 Colonie marine e montane  
55.20.30 Rifugi di montagna  
55.20.20 Ostelli della gioventù  
55.20.10 Villaggi turistici  
55.10.00 Alberghi
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Servizi turistici
- **Processo - QNQR**  
Servizi di ricettività



- **Sequenze di Processo - QNQR**

Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni

- **Aree di attività**

AdA-23.02.02 Ricevimento ed assistenza del cliente

Profilo associato a 4 RA:

RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste

RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio

RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

RA4 Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

AdA 23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Allestire gli alloggi per il ricevimento dei clienti, eseguendo la pulizia delle camere e dei piani camera e segnalando al personale di riferimento eventuali guasti o malfunzionamenti ed eventuali anomalie

RA2: Effettuare la pulizia nelle aree comuni interne ed esterne, rifornendo dei materiali per la pulizia i depositi ai piani e il magazzino generale, curandone l'ordine sulla base delle indicazioni ricevute

RA3: Effettuare il trasporto dei carrelli di biancheria, secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni e dei tempi previsti per il ritiro ai piani della biancheria sporca e il successivo rifornimento del deposito ai piani di quella pulita

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 297 1437 353">EFFETTUARE LA PREPARAZIONE DI CAMERE E SPAZI COMUNI</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="150 353 1437 674"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme igienico sanitarie per la gestione dei servizi turistici ricettivi</li> <li>– Procedure per mantenere gli arredi e le dotazioni</li> <li>– Procedure per il riordino e la sanificazione di camere e ambienti</li> <li>– Modelli e standard di qualità dei servizi</li> <li>– Principali riferimenti legislativi riferiti alla sicurezza sul lavoro</li> <li>– Elementi di customer care</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 674 1437 1070"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare la pulizia degli ambienti utilizzando prodotti ed attrezzature appropriati.</li> <li>– Mantenere le dotazioni e gli arredi</li> <li>– Pianificare le attività di lavanderia e stireria</li> <li>– Applicare tecniche di cambio della biancheria piana</li> <li>– Applicare tecniche di riordino delle camere</li> <li>– Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Applicare tecniche e criteri per monitorare la qualità del servizio erogato</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1070 1437 1182"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Spazi comuni e camere puliti, ordinati e con dotazioni perfettamente funzionanti.</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1182 1437 1451"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pulizia delle camere e degli spazi comuni</li> <li>– Riordino e cambio della biancheria</li> <li>– Sanificazione degli ambienti e delle attrezzature</li> <li>– Manutenzione delle dotazioni e degli arredi</li> <li>– Rilevazione della qualità del servizio</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1451 1437 1989"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.02.02 - Ricevimento ed assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>– Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> <li>– Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul> <p>AdA 23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera</li> <li>– Segnalazione di guasti e malfunzionamenti</li> <li>– Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne</li> <li>– Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia</li> <li>– Trasporto carichi di biancheria</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1989 1437 2049"> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p> </td></tr> </tbody> </table> | EFFETTUARE LA PREPARAZIONE DI CAMERE E SPAZI COMUNI | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme igienico sanitarie per la gestione dei servizi turistici ricettivi</li> <li>– Procedure per mantenere gli arredi e le dotazioni</li> <li>– Procedure per il riordino e la sanificazione di camere e ambienti</li> <li>– Modelli e standard di qualità dei servizi</li> <li>– Principali riferimenti legislativi riferiti alla sicurezza sul lavoro</li> <li>– Elementi di customer care</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare la pulizia degli ambienti utilizzando prodotti ed attrezzature appropriati.</li> <li>– Mantenere le dotazioni e gli arredi</li> <li>– Pianificare le attività di lavanderia e stireria</li> <li>– Applicare tecniche di cambio della biancheria piana</li> <li>– Applicare tecniche di riordino delle camere</li> <li>– Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Applicare tecniche e criteri per monitorare la qualità del servizio erogato</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Spazi comuni e camere puliti, ordinati e con dotazioni perfettamente funzionanti.</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pulizia delle camere e degli spazi comuni</li> <li>– Riordino e cambio della biancheria</li> <li>– Sanificazione degli ambienti e delle attrezzature</li> <li>– Manutenzione delle dotazioni e degli arredi</li> <li>– Rilevazione della qualità del servizio</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.02.02 - Ricevimento ed assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>– Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> <li>– Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul> <p>AdA 23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera</li> <li>– Segnalazione di guasti e malfunzionamenti</li> <li>– Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne</li> <li>– Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia</li> <li>– Trasporto carichi di biancheria</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p> |
| EFFETTUARE LA PREPARAZIONE DI CAMERE E SPAZI COMUNI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme igienico sanitarie per la gestione dei servizi turistici ricettivi</li> <li>– Procedure per mantenere gli arredi e le dotazioni</li> <li>– Procedure per il riordino e la sanificazione di camere e ambienti</li> <li>– Modelli e standard di qualità dei servizi</li> <li>– Principali riferimenti legislativi riferiti alla sicurezza sul lavoro</li> <li>– Elementi di customer care</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare la pulizia degli ambienti utilizzando prodotti ed attrezzature appropriati.</li> <li>– Mantenere le dotazioni e gli arredi</li> <li>– Pianificare le attività di lavanderia e stireria</li> <li>– Applicare tecniche di cambio della biancheria piana</li> <li>– Applicare tecniche di riordino delle camere</li> <li>– Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Applicare tecniche e criteri per monitorare la qualità del servizio erogato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Spazi comuni e camere puliti, ordinati e con dotazioni perfettamente funzionanti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pulizia delle camere e degli spazi comuni</li> <li>– Riordino e cambio della biancheria</li> <li>– Sanificazione degli ambienti e delle attrezzature</li> <li>– Manutenzione delle dotazioni e degli arredi</li> <li>– Rilevazione della qualità del servizio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.02.02 - Ricevimento ed assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>– Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> <li>– Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul> <p>AdA 23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera</li> <li>– Segnalazione di guasti e malfunzionamenti</li> <li>– Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne</li> <li>– Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia</li> <li>– Trasporto carichi di biancheria</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |

| EFFETTUARE PROCEDURE DI REGISTRAZIONE DELLA CLIENTELA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principale normativa di riferimento inerente al settore turistico ricettivo</li> <li>– Procedure di contabilità per la gestione di ricevute, riscossioni e pagamenti</li> <li>– Tecniche di archiviazione della documentazione contabile e di gestione dei registri</li> <li>– Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda la registrazione della clientela</li> <li>– Modelli e tecniche di comunicazione</li> <li>– Standard di qualità del servizio</li> <li>– Nozioni di lingua inglese per la gestione dell'accoglienza del cliente</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rispondere alle richieste del cliente prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura</li> <li>– Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti</li> <li>– Archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato</li> <li>– Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero</li> <li>– Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>– Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Clienti accolti e congedati secondo le procedure di qualità standard del servizio</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza dei clienti</li> <li>– Accompagnamento alle camere</li> <li>– Illustrazione delle modalità di fruizione</li> <li>– Predisposizione ed archiviazione della documentazione anche contabile</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione dell'accoglienza del cliente (check in)</li> <li>– Gestione del congedo del cliente (check out)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>REALIZZARE LA PROMOZIONE E LA GESTIONE COMMERCIALE DEL<br/>BED&amp;BREAKFAST</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva nell'ambito dei Bed&amp;Breakfast ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione commerciale</li> <li>– Modelli e tecniche di marketing turistico e marketing territoriale</li> <li>– Elementi di contabilità alberghiera</li> <li>– Elementi di gestione d'impresa e di tecnica commerciale: tecniche di analisi dei costi e di pricing</li> <li>– Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking</li> <li>– Nozioni di lingua inglese per la gestione delle prenotazioni</li> <li>– Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi</li> <li>– Individuare modalità e canali di promozione della struttura ricettiva</li> <li>– Ideare offerte promozionali</li> <li>– Utilizzare modelli di gestione operativa dell'attività commerciale</li> <li>– Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>– Definire il pricing del servizio ricettivo</li> <li>– Applicare tecniche di approvvigionamento di forniture</li> <li>– Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita</li> </ul>                                                                                 |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Strategia di gestione commerciale definita nelle sue componenti essenziali (canali di promozione, offerte, ...) e prenotazioni gestite.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del mercato</li> <li>– Definizione di azioni di gestione commerciale</li> <li>– Gestione delle prenotazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione delle prenotazioni</li> <li>– Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| EFFETTUARE IL SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme igienico sanitarie e di controllo qualità per la gestione dei servizi turistici, ristorativi e ricettivi</li> <li>– Sistemi di conservazione di materie prime e di prodotti alimentari</li> <li>– Tecniche di allestimento prima colazione -caffetteria</li> <li>– Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei cibi</li> <li>– Tradizioni gastronomiche del territorio</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione all'erogazione del servizio di prima colazione nell'ambito di Bed&amp;Breakfast</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllare la qualità visiva del prodotto servito</li> <li>– Allestire il tavolo per la fruizione dei pasti</li> <li>– Preparare i cibi</li> <li>– Monitorare la scadenza dei prodotti utilizzati</li> <li>– Verificare la presenza di eventuali allergie alimentari</li> <li>– Applicare tecniche per servire cibi e bevande</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>RISULTATO ATTESO</b><br/>Prima colazione allestita</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allestimento tavolo</li> <li>– Preparazione cibi e bevande</li> <li>– Conservazione cibi e bevande</li> <li>– Servizio di cibi e bevande</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Profilo

**Gestore di rifugi alpini ed escursionistici**

### Denominazione del Profilo

Gestore di rifugi alpini ed escursionistici

### Descrizione del profilo

Il Gestore di rifugi alpini ed escursionistici si occupa di gestire l'attività ricettiva, accogliendo turisti, escursionisti ed alpinisti e fornendo loro informazioni ed assistenza. Collabora alle attività di soccorso in caso di incidente.

Si relaziona con gli ospiti e con eventuali soggetti che lo coadiuvano nell'erogazione dei servizi offerti (bar, ristorante, ...).

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

42.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

56.10.11 Ristorazione con somministrazione

56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole

56.10.50 Ristorazione su treni e navi

56.21.00 Catering per eventi, banqueting

56.29.10 Mense

56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale

56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina

55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole

55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence

55.20.40 Colonie marine e montane

55.20.30 Rifugi di montagna

55.20.20 Ostelli della gioventù

55.20.10 Villaggi turistici

55.10.00 Alberghi

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici

- **Processo - QNQR**

Servizi di ricettività

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività

Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni

- **Aree di attività**

AdA 23.02.01 Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Profilo associato a 2 RA:

RA1 Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

AdA-23.02.02 Ricevimento ed assistenza del cliente

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste

RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio

RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia

AdA 23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

Profilo associato a 1 RA:

RA1: Allestire gli alloggi per il ricevimento dei clienti, eseguendo la pulizia delle camere e dei piani camera e segnalando al personale di riferimento eventuali guasti o malfunzionamenti ed eventuali anomalie

E all'attività:

- Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne



| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>GESTIRE IL PRIMO SOCCORSO</b></p> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pericoli e rischi legati al contesto territoriale</li> <li>– Tecniche di primo soccorso</li> <li>– Standard “Basic Life Support” BLS</li> <li>– Il sistema regionale di soccorso organizzato</li> <li>– L’attrezzatura del soccorso alpino</li> <li>– Elementi di base di nivologia e di meteorologia</li> <li>– Strumenti di comunicazione radio</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alle attività di soccorso alpino ed escursionistico</li> </ul> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare modalità e strumenti per informare gli ospiti dei pericoli tipici del contesto territoriale, anche in relazione alle diverse tipologie di ospiti (alpinisti, escursionisti, persone non allenate – esperte)</li> <li>– Applicare le tecniche di base di primo intervento</li> <li>– Utilizzare attrezzature per il soccorso (es. barella, corde, slitte, ...)</li> <li>– Adottare procedure e tecniche per il controllo e la verifica dell’attrezzatura di pronto soccorso in linea con quanto previsto dai riferimenti normativi e dai regolamenti regionali</li> <li>– Utilizzare procedure e strumenti per l’organizzazione del soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio</li> <li>– Utilizzare apparecchi radiofonici per la gestione delle comunicazioni di emergenza</li> </ul> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Primo intervento erogato al fine di contenere il danno e soccorso organizzato con i servizi competenti.</p> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valutazione situazione</li> <li>– Erogazione di un primo intervento</li> <li>– Organizzazione del soccorso</li> </ul> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 - Ricevimento ed assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>– Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> </ul> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p> |

| EROGARE SERVIZI DI OSPITALITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure di registrazione, accoglienza e congedo</li> <li>– Tecniche e strumenti di cura, pulizia, riordino e manutenzione di spazi, dotazioni e arredi alberghieri</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda l'erogazione di servizi di ospitalità nell'ambito di rifugi</li> <li>– Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili</li> <li>– Modelli di qualità del servizio ed elementi di customer care</li> <li>– Modelli e tecniche di comunicazione</li> <li>– Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>– Tecniche di gestione degli approvvigionamenti per il servizio di ricettività</li> </ul>               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure standard di check in (accoglienza) e check out (congedo)</li> <li>– Predisporre ed archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato</li> <li>– Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione</li> <li>– Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia ed il riordino degli spazi ricettivi e per le attività di lavanderia e stireria</li> <li>– Definire piani di approvvigionamento per il servizio di ricettività</li> <li>– Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi erogati</li> <li>– Programmare e monitorare la realizzazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di spazi, dotazioni ed attrezzature</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Servizio di locazione erogato gestendo le camere, i posti letto, gli spazi e le forniture in modo da garantire criteri di qualità, efficacia ed efficienza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza dei clienti</li> <li>– Predisposizione ed archiviazione della documentazione anche contabile</li> <li>– Programmazione e realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</li> <li>– Pulizia, riordino e ripristino di spazi, dotazioni ed arredi</li> <li>– Rilevazione della qualità del servizio erogato</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione delle prenotazioni</li> <li>– Gestione dell'accoglienza del cliente (check in)</li> <li>– Gestione del congedo del cliente (check out)</li> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>– Custodia dei beni</li> <li>– Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul> <p>AdA-23.02.01 – Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> </ul>                                                                                                                                                                  |

- Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica

AdA-23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

- Pulizia ed allestimento delle camere e dei piani camera
- Segnalazione di guasti e malfunzionamenti
- Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne

**LIVELLO EQF**

4

| <b>REALIZZARE LA PROMOZIONE E LA GESTIONE COMMERCIALE DEL RIFUGIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva nell'ambito dei rifugi alpini ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione commerciale</li> <li>– Modelli e tecniche di marketing turistico e marketing territoriale</li> <li>– Elementi di gestione d'impresa e di tecnica commerciale: tecniche di analisi dei costi e di pricing</li> <li>– Strategie, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici</li> <li>– Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking</li> <li>– Tecniche di analisi dei dati e di benchmarking</li> <li>– Cultura e territorio alpino regionale e elementi di storia dell'alpinismo</li> <li>– Elementi di base dell'alpinismo</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi</li> <li>– Applicare tecniche per rilevare le tendenze e gli orientamenti del settore del turismo alpino</li> <li>– Individuare modalità e canali di promozione della struttura ricettiva</li> <li>– Ideare offerte promozionali</li> <li>– Utilizzare modelli di gestione operativa dell'attività commerciale</li> <li>– Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>– Definire il pricing del servizio ricettivo</li> <li>– Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita</li> </ul>                                                                                                                              |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Strategia di gestione commerciale definita nelle sue componenti essenziali (canali di promozione, offerte, ...) e prenotazioni gestite.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del mercato</li> <li>– Definizione di azioni di gestione commerciale</li> <li>– Gestione delle prenotazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione delle prenotazioni</li> <li>– Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| EROGARE SERVIZI DI RISTORAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme igienico sanitarie, di sicurezza e di controllo qualità per la gestione dei servizi turistici, ristorativi e ricettivi</li> <li>– Sistemi di conservazione di materie prime e di prodotti alimentari</li> <li>– Tecniche di allestimento prima colazione -caffetteria</li> <li>– Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei cibi</li> <li>– Tradizioni enogastronomiche del territorio</li> <li>– Ricette e menu tradizionali regionali</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione all'erogazione di servizi di ristorazione nell'ambito di rifugi</li> <li>– Tecniche di programmazione ed organizzazione delle attività di cucina e sala bar</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllare la qualità visiva del prodotto servito</li> <li>– Allestire il tavolo per la fruizione dei pasti</li> <li>– Preparare i cibi</li> <li>– Monitorare la scadenza dei prodotti utilizzati</li> <li>– Verificare la presenza di eventuali allergie alimentari</li> <li>– Applicare tecniche per servire cibi e bevande</li> <li>– Organizzare le attività ed i processi di lavoro in cucina ed in sala bar</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pasti preparati e serviti nel rispetto delle normative igienico sanitarie e di sicurezza e degli standard di qualità definiti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allestimento tavolo</li> <li>– Preparazione cibi e bevande</li> <li>– Conservazione cibi e bevande</li> <li>– Servizio di cibi e bevande</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Profilo

**Operatore di reception (Portiere d'albergo)**

### Denominazione del Profilo

Operatore di reception (Portiere d'albergo)

### Descrizione del profilo

L'Operatore di reception si occupa di espletare le procedure di accoglienza e prima informazione dei clienti, anche in orario notturno. Gestisce le procedure di check in e check out e le prenotazioni e garantisce la vigilanza interna.

Si relaziona con gli ospiti e con eventuali soggetti che lo coadiuvano nell'erogazione dei servizi offerti ai piani (facchini, ...).

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

42.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

56.10.11 Ristorazione con somministrazione

56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole

56.10.50 Ristorazione su treni e navi

56.21.00 Catering per eventi, banqueting

56.29.10 Mense

56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale

56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina

55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole

55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence

55.20.40 Colonie marine e montane

55.20.30 Rifugi di montagna

55.20.20 Ostelli della gioventù

55.20.10 Villaggi turistici

55.10.00 Alberghi

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici

- **Processo - QNQR**

Servizi di ricettività

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni

- **Aree di attività**

AdA 23.02.02 Ricevimento ed assistenza del cliente

Profilo inserito nel GdC.

RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste

RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio

RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia



| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GARANTIRE LA VIGILANZA INTERNA DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla vigilanza delle strutture</li> <li>– Tecniche di primo soccorso</li> <li>– Procedure per la sorveglianza e sicurezza degli ambienti, delle persone e dei valori</li> <li>– Procedure per la gestione dei sistemi di allarme</li> <li>– Caratteristiche dei sistemi di sicurezza degli impianti</li> <li>– Procedure di intervento in casi di emergenza</li> </ul> |
| <b>ABILITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare tecniche di intervento in caso di emergenza</li> <li>– Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza</li> <li>– Adottare procedure di custodia valori</li> <li>– Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme</li> <li>– Applicare procedure servizio sveglia</li> <li>– Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> </ul>                                                                                             |
| <b>RISULTATO</b><br>Struttura alberghiera vigilata ed in sicurezza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>INDICATORI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Valutazione situazione</li> <li>– Erogazione di intervento in caso di emergenza</li> <li>– Sorveglianza ambienti, persone e valori</li> <li>– Valutazione segnalazioni d'allarme</li> <li>– Gestione operativa degli impianti di sicurezza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br>AdA 23.02.02 - Ricevimento ed assistenza del cliente<br><br>Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>LIVELLO EQF</b><br>3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>GESTIRE PROCEDURE DI CHECK IN E CHECK OUT ALBERGHIERO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure di registrazione, accoglienza e congedo</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda la registrazione e l'accoglienza della clientela</li> <li>– Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili</li> <li>– Modelli di qualità del servizio ed elementi di customer care</li> <li>– Modelli e tecniche di comunicazione</li> <li>– Tecniche di lettura ed interpretazione del planning alberghiero</li> <li>– Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>– Terminologia specifica per la gestione di check in e check out in una lingua comunitaria</li> </ul>     |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure standard di check in (accoglienza) e check out (congedo)</li> <li>– Predisporre ed archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato</li> <li>– Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione</li> <li>– Utilizzare procedure di assegnazione delle camere in relazione al planning (richieste ricevute e disponibilità)</li> <li>– Gestire i diversi sistemi di pagamento</li> <li>– Coordinare la propria attività con quella degli addetti ai piani per la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro bagagli</li> <li>– Gestire la comunicazione con il cliente in fase di check in e check out in una lingua comunitaria</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Clienti accolti e congedati secondo le procedure di qualità standard del servizio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza dei clienti</li> <li>– Predisposizione ed archiviazione della documentazione anche contabile</li> <li>– Congedo dei clienti e gestione del pagamento</li> <li>– Assegnazione delle camere</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione dell'accoglienza del cliente (check in)</li> <li>– Gestione del congedo del cliente (check out)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>ASSISTERE IL CLIENTE DURANTE IL SOGGIORNO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di gestione della relazione con il cliente</li> <li>– Modelli e standard di qualità dei servizi ed elementi di customer care</li> <li>– Procedure di assistenza (sveglia, chiavi, reclami, gestione bagagli, ...)</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda l'assistenza della clientela</li> <li>– Modelli organizzativi delle strutture alberghiere</li> <li>– Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>– Tecniche di gestione dei reclami</li> <li>– Terminologia specifica per l'erogazione dell'assistenza in una lingua comunitaria</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure di servizio sveglia</li> <li>– Applicare procedure per la gestione del servizio chiavi</li> <li>– Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione</li> <li>– Applicare procedure per la gestione dei reclami</li> <li>– Applicare procedure per assicurare il servizio bagagli</li> <li>– Applicare procedure per la gestione della ricezione e della consegna dei messaggi</li> <li>– Gestire la comunicazione con il cliente anche in una lingua comunitaria per l'erogazione di informazioni utili per il soggiorno in albergo e relative alla località</li> </ul>                                                                                                              |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Clienti assistiti nelle loro esigenze anche in fascia oraria notturna.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza dei clienti</li> <li>– Predisposizione ed archiviazione della documentazione anche contabile</li> <li>– Programmazione e realizzazione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</li> <li>– Pulizia, riordino e ripristino di spazi, dotazioni ed arredi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici</li> <li>– Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>– Custodia dei beni</li> <li>– Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>GESTIRE PROCEDURE DI PRENOTAZIONE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione delle prenotazioni</li> <li>– Elementi di gestione del planning dei servizi ricettivi</li> <li>– Terminologia specifica per la gestione delle prenotazioni in una lingua comunitaria</li> <li>– Procedure per lettura ed interpretazione di tariffari e documenti relativi ad offerte promozionali</li> <li>– Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking</li> <li>– Tecniche di comunicazione scritta</li> </ul>                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestire l'attività di vendita dei servizi ricettivi</li> <li>– Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita</li> <li>– Analizzare l'esigenza del cliente, raccogliendo tutte le informazioni necessarie</li> <li>– Formulare proposte coerenti con le indicazioni aziendali</li> <li>– Utilizzare procedure e criteri volti alla massimizzazione delle presenze nella struttura ricettiva</li> <li>– Fornire informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti ed alla località</li> <li>– Gestire la comunicazione con il cliente anche in una lingua comunitaria per la gestione della prenotazione</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Prenotazioni gestite in modo da assicurare la risposta corretta alle esigenze del cliente ed il massimo impiego della struttura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione delle richieste di prenotazione</li> <li>– Richiesta di informazioni utili a chiarire l'esigenza</li> <li>– Erogazione delle informazioni sui servizi e sul prezzo</li> <li>– Prenotazione dei servizi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.02 – Ricevimento e assistenza del cliente</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione delle prenotazioni</li> <li>– Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Profilo

**Sommelier**

**Denominazione del Profilo**

Sommelier

**Descrizione del profilo**

Il Sommelier si occupa della scelta e del servizio delle bevande, in particolare dei vini, in aziende ristorative, turistico ricettive ed enoteche. Si occupa della selezione e degli acquisti dei vini in base alla categoria dell'azienda, nonché della compilazione della carta in relazione ai menù offerti e alla clientela del ristorante. Si relaziona con i responsabili della cucina e/o della struttura.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

56.10.50 Ristorazione su treni e navi

56.21.00 Catering per eventi, banqueting

56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale

56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina

56.10.11 Ristorazione con somministrazione

55.10.00 Alberghi

55.20.30 Rifugi di montagna

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici

- **Processo - QNQR**

Servizi di ristorazione

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande

- **Aree di attività**

AdA 23.01.09 Gestione del servizio di sommellerie

Profilo inserito nel GdC:

RA1: Progettare la carta dei vini, in base ai piatti offerti, selezionando i fornitori e gestendo i flussi e le modalità di conservazione dei prodotti da cantina

RA2: Raccogliere gli ordinativi, illustrando la carta dei vini e proponendo abbinamenti enogastronomici

RA3: Proporre l'assaggio, verificando preventivamente il prodotto richiesto (conservazione, temperatura, ecc.), somministrando il vino e la bevanda alcolica anche attraverso tecniche specifiche previste nelle diverse tipologie di prodotto

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>ELABORARE LA CARTA DEI VINI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia di prodotti di enologia (vini, distillati, liquori)</li> <li>– Tipologia di prodotti di gastronomia</li> <li>– Caratteristiche e funzionamento del mercato del vino</li> <li>– Terminologia tecnica in lingua straniera</li> <li>– Nozioni chimiche della tecnica enologica</li> </ul>                                                                   |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche</li> <li>– Utilizzare criteri per l’abbinamento di pietanze e bevande</li> <li>– Utilizzare criteri di selezione dei prodotti da degustazione</li> <li>– Adottare tecniche di definizione dei prezzi</li> <li>– Utilizzare criteri di analisi della struttura e del mercato di riferimento</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Carta dei vini coerente con l’offerta della struttura e con il mercato di riferimento</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Abbinamento vino con cibo/menu</li> <li>– Selezione completa ed articolata dei vini</li> <li>– Attribuzione dei vini alle diverse fasce di prezzo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA-23.01.09 – Gestione del servizio di sommellerie<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione della carta dei vini e delle bevande alcoliche</li> <li>– Abbinamento enogastronomico</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| <b>GESTIRE LA CANTINA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci</li> <li>– Tecniche di conservazione delle bevande, in particolare dei vini</li> <li>– Pianificazione strategica degli approvvigionamenti</li> <li>– Procedure di approvvigionamento prodotti</li> <li>– Metodi di gestione degli acquisti</li> <li>– Principali riferimenti legislativi relativi all’ambito vitivinicolo</li> <li>– Normativa sulla disciplina igienica dei prodotti alimentari</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure per l’inventario di magazzino</li> <li>– Utilizzare modalità di gestione delle scorte</li> <li>– Adottare procedure per l’approvvigionamento e per la gestione degli ordini</li> <li>– Adottare modalità di controllo conformità e registrazione in entrata e in uscita delle merci</li> <li>– Utilizzare modalità di codificazione e disposizione delle merci</li> <li>– Utilizzare tecniche e strumenti di codificazione delle bevande, in particolare dei vini</li> <li>– Utilizzare tecniche di budgeting</li> <li>– Utilizzare tecniche di pianificazione del comparto cantina</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Cantina rifornita di vini, spumanti e alcoolici adeguati alla struttura sia a livello di qualità che di costi e con condizioni ambientali coerenti con lo stoccaggio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Disposizione e posizionamento delle bottiglie nella cantina</li> <li>– Monitoraggio delle condizioni ambientali (temperatura, ventilazione, illuminazione, ecc.)</li> <li>– Aggiornamento dell’inventario</li> <li>– Piano di approvvigionamenti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.01.09 – Gestione del servizio di sommellerie</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione della cantina</li> <li>– Verifica della qualità del prodotto vinicolo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| INTRATTENERE IL CLIENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>– Tecniche di gestione della relazione e della comunicazione con il cliente</li> <li>– Tecniche di fidelizzazione della clientela</li> <li>– Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e del gradimento</li> <li>– Modelli organizzativi tipici delle strutture ricettive/ristorative e caratteristiche dei servizi offerti</li> </ul>                                                                                                                   |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cogliere le aspettative del cliente</li> <li>– Definire modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>– Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>– Rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feedback in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio</li> <li>– Utilizzare tecniche di segmentazione della clientela</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Servizio di somministrazione di vini e bevande alcoliche reso accessibile e fruibile in funzione della massima soddisfazione del cliente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza del cliente</li> <li>– Gestione della relazione con il cliente in ottica di fidelizzazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.09 – Gestione del servizio di sommellerie</p> <p>Nessuna attività correlata</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>SERVIRE IL VINO E LE BEVANDE ALCOLICHE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme e regolamenti su mescita e somministrazione di bevande alcoliche</li> <li>– Utensili per la preparazione di bevande</li> <li>– Regole del servizio di sala</li> <li>– Nozioni di storia e geografia vitivinicola</li> <li>– Tecniche di degustazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presentare la carta dei vini</li> <li>– Consigliare i vini in coerenza con i piatti ordinati dai clienti, tenendo conto delle loro caratteristiche (nazionalità, provenienza geografica, sesso, età, occasione, ecc.)</li> <li>– Consigliare la migliore successione dei vini in tavola sulla base di regole di gradazione e temperatura</li> <li>– Utilizzare metodi di analisi qualitativa del vino (temperatura, tappo, profumo, integrità del gusto)</li> <li>– Somministrare vini e bevande alcoliche adottando specifiche procedure</li> <li>– Adottare criteri per espletare il servizio applicando le norme igieniche proprie del contesto</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Vino e bevande alcoliche qualitativamente a norma, serviti in coerenza con i piatti, con le caratteristiche dei clienti, con le regole di successione e con i metodi di somministrazione richiesti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presentazione della carta dei vini</li> <li>– Assistenza al cliente nella scelta dei vini e delle bevande alcoliche</li> <li>– Analisi qualitativa del vino consigliato</li> <li>– Servizio del vino – delle bevande alcoliche</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.01.09– Gestione del servizio di sommellerie</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presentazione ed illustrazione della lista dei vini e delle bevande alcoliche</li> <li>– Somministrazione di vino e bevande alcoliche attraverso tecniche specifiche</li> <li>– Verifica della qualità del prodotto vinicolo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Profilo

**Tecnico di assistenza e consulenza turistica (agenzia viaggi)**

### Denominazione del Profilo

Tecnico di assistenza e consulenza turistica (agenzia viaggi).

### Descrizione del profilo

Il Tecnico di assistenza e consulenza turistica si occupa della gestione completa del banco turismo in front office e in back office, erogando informazioni, assistenza e consulenza ai clienti e della vendita di biglietti, pacchetti turistici e viaggi personalizzati.

Si relaziona con il responsabile tecnico dell'agenzia o con i responsabili di linea di offerta nelle agenzie o tour operator di grandi dimensioni.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
4
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
3.4.1.4.0 Agenti di viaggio  
4.2.1.6.0 Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio  
79.12.00 Attività dei tour operator
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Servizi turistici.
- **Processo - QNQR**  
Servizi di viaggio e accompagnamento
- **Sequenze di Processo - QNQR**  
Composizione ed erogazione di offerte turistiche
- **Aree di attività**  
AdA 23.03.04 Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi  
Profilo inserito nel GdC:  
RA1: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente  
RA2: Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>ASSISTERE I CLIENTI NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI ACQUISTATI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Normativa di riferimento per il settore turistico ricettivo in relazione alla fruizione dei servizi ed ai diritti dei consumatori</li> <li>– Procedure di qualità di un processo di erogazione di servizi</li> <li>– Procedure di gestione di reclami e disservizi</li> <li>– Caratteristiche ed elementi principali di un viaggio organizzato</li> <li>– Caratteristiche dei prodotti assicurativi turistici</li> <li>– Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, ecc.)</li> </ul>                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fornire informazioni relative al servizio acquistato</li> <li>– Erogare assistenza in caso di criticità nella fruizione del servizio (es. scioperi, cancellazione voli, ritardi di presentazione alla partenza, riprotezione dei servizi) proponendo e mettendo a disposizione soluzioni appropriate</li> <li>– Gestire le pratiche assicurative in caso di sinistro</li> <li>– Analizzare eventuali reclami valutandone la fondatezza</li> <li>– Gestire la pratica di reclamo con il tour operator secondo la normativa vigente</li> <li>– Gestire la relazione e la comunicazione con i clienti in ottica di qualità del servizio e di fidelizzazione</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>         Cliente assistito nella fruizione del servizio acquistato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informazioni sul servizio acquistato erogate</li> <li>– Pratiche assicurative gestite</li> <li>– Reclami gestiti</li> <li>– Soluzioni a criticità e problemi nella fruizione del servizio proposte ed implementate</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>         AdA-23.03.04 – Accoglienza e supporto operativo ai clienti nell'acquisto di viaggi<br/>         Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica</li> <li>– Gestione delle relazioni con i clienti</li> <li>– Predisposizione di documenti e titoli di viaggio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/> <b>4</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>GESTIRE LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E PROMOZIONALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di psicologia del turismo: bisogni manifesti e latenti dei clienti</li> <li>– Elementi di marketing, tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti</li> <li>– Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>– Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>– Elementi di base di analisi del budget: valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici</li> <li>– Elementi di geografia turistica</li> <li>– Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking</li> </ul>                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela</li> <li>– Comprendere le esigenze della clientela interpretandone aspettative ed esigenze</li> <li>– Costruire le tariffe di pacchetti anche complessi attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant, guide turistiche ed altre fonti</li> <li>– Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate</li> <li>– Utilizzare tecniche di comunicazione appropriate alle diverse tipologie di clientela</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Cliente accolto ed informato secondo le sue esigenze specifiche.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi offerte e pacchetti disponibili</li> <li>– Presentazione proposte di servizi / prodotti</li> <li>– Esigenze clientela interpretate</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.03.04 – Accoglienza e supporto operativo ai clienti nell'acquisto di viaggi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle relazioni con i clienti</li> <li>– Accoglienza e assistenza desk al cliente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p><b>4</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>GESTIRE PROCEDURE PER L'EMISSIONE DI TITOLI DI VIAGGIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure di emissione e vendita biglietti</li> <li>– Tecniche di prenotazione</li> <li>– Sistemi informativi di biglietteria</li> <li>– Caratteristiche dei titoli di viaggio</li> <li>– Normativa di riferimento in relazione ai titoli di viaggio</li> <li>– Modalità e strumenti di pagamento</li> </ul>                                                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assumere la richiesta del cliente, comprendendo le esigenze</li> <li>– Ricercare tra le opzioni di viaggio esistenti quelle più rispondenti all'esigenza espressa dal cliente</li> <li>– Presentare le opzioni di viaggio individuate supportando il cliente nella loro valutazione</li> <li>– Utilizzare dispositivi e software per la prenotazione e l'emissione di biglietti da viaggio</li> <li>– Gestire i diversi sistemi di pagamento</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Titoli di viaggio/prenotazioni emessi correttamente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione e proposta di alternative di viaggio a partire dalle esigenze espresse.</li> <li>– Esecuzione della procedura di prenotazione/emissione</li> <li>– Gestione dei diversi sistemi di pagamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 23.03.04 – Accoglienza e supporto operativo ai clienti nell'acquisto di viaggi<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle prenotazioni</li> <li>– Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente</li> <li>– Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio</li> <li>– Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria</li> </ul>                                                          |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| <b>GESTIRE LA VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di realizzazione del preventivo costi della proposta turistica</li> <li>– Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici</li> <li>– Normativa di riferimento relativa al settore turistico per la gestione delle informazioni date ai clienti</li> <li>– Elementi di geografia turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze</li> <li>– Tecnica turistico-alberghiera per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori</li> <li>– Tecniche di vendita</li> <li>– Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali in relazione alla fruizione dei pacchetti turistici</li> </ul>            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interpretare le esigenze del cliente in relazione all'acquisto di prodotti/servizi turistici</li> <li>– Contattare fornitori, strutture, servizi, tour operator per la strutturazione del pacchetto turistico</li> <li>– Effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti al viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc. ...)</li> <li>– Predisporre la documentazione contrattuale necessaria</li> <li>– Effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher</li> <li>– Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici)</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pacchetti/prodotti turistici venduti con corretta applicazione delle procedure di riferimento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strutturazione di una proposta di pacchetto/servizio turistico.</li> <li>– Esecuzione della procedura di prenotazione</li> <li>– Gestione dei documenti contrattuali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.03.04 – Accoglienza e supporto operativo ai clienti nell'acquisto di viaggi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle prenotazioni</li> <li>– Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente</li> <li>– Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio</li> <li>– Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Profilo

**Tecnico di gestione del servizio ai piani**

### Denominazione del Profilo

Tecnico di gestione del servizio ai piani.

### Descrizione del profilo

Il Tecnico di gestione del servizio ai piani si occupa dell'organizzazione del servizio di alloggio al piano nell'ambito di strutture ricettive, programmando e coordinando l'attività del personale addetto ai piani e gestendo gli stock di competenza (biancheria, minibar, ...).

Si relaziona con il personale addetto ai piani e con i responsabili del servizio ricettivo.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

8.1.4.1.0 Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

5.2.2.3.1 Camerieri di albergo

5.2.1.1.0 Esercenti nelle attività ricettive

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

56.10.11 Ristorazione con somministrazione

56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole

56.10.50 Ristorazione su treni e navi

56.21.00 Catering per eventi, banqueting

56.29.10 Mense

56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale

56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina

55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole

55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence

55.20.40 Colonie marine e montane

55.20.30 Rifugi di montagna

55.20.20 Ostelli della gioventù

55.20.10 Villaggi turistici

55.10.00 Alberghi

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici

- **Processo - QNQR**

Servizi di ricettività

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica

Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni

- **Aree di attività**

AdA-23.02.01 Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Profilo associato a 2 RA:

RA2 Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

AdA-23.02.03 Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

Profilo associato alle attività:

- Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

- Segnalazione di guasti e malfunzionamenti

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 288 1437 342">GESTIRE GLI STOCK DEI MATERIALI IN USO AI PIANI</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="150 342 1437 741"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia di prodotti di biancheria, materiali per le pulizie, prodotti per il frigobar, prodotti di cortesia</li> <li>– Modalità di conservazione dei prodotti</li> <li>– Normativa igienico sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione ai prodotti in uso nelle camere</li> <li>– Fondamenti relativi alle norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica</li> <li>– Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 741 1437 1099"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure e tecniche di analisi delle scorte di materiali e prodotti disponibili</li> <li>– Applicare procedure e tecniche di approvvigionamento</li> <li>– Applicare modalità di valutazione delle scorte di magazzino</li> <li>– Applicare procedure di controllo dei prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo</li> <li>– Adottare procedure di segnalazione di non conformità delle merci</li> <li>– Applicare procedure di controllo dello stato di conservazione dei prodotti stoccati</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1099 1437 1249"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Ordini pianificati e gestiti in modo da garantire uno stock di materiale in uso per il riordino delle camere adeguato ai fabbisogni dei piani.</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1249 1437 1518"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione degli ordini</li> <li>– Rilevazione dei fabbisogni dei diversi tipi di prodotti</li> <li>– Analisi delle scorte di magazzino</li> <li>– Verifica acquisizione ed immissione della merce nei diversi settori</li> <li>– Segnalazioni di non conformità</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1518 1437 1865"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.02.01 – Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica</li> </ul> <p>AdA 23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1865 1437 1926"> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p> </td></tr> </tbody> </table> | GESTIRE GLI STOCK DEI MATERIALI IN USO AI PIANI | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia di prodotti di biancheria, materiali per le pulizie, prodotti per il frigobar, prodotti di cortesia</li> <li>– Modalità di conservazione dei prodotti</li> <li>– Normativa igienico sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione ai prodotti in uso nelle camere</li> <li>– Fondamenti relativi alle norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica</li> <li>– Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure e tecniche di analisi delle scorte di materiali e prodotti disponibili</li> <li>– Applicare procedure e tecniche di approvvigionamento</li> <li>– Applicare modalità di valutazione delle scorte di magazzino</li> <li>– Applicare procedure di controllo dei prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo</li> <li>– Adottare procedure di segnalazione di non conformità delle merci</li> <li>– Applicare procedure di controllo dello stato di conservazione dei prodotti stoccati</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Ordini pianificati e gestiti in modo da garantire uno stock di materiale in uso per il riordino delle camere adeguato ai fabbisogni dei piani.</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione degli ordini</li> <li>– Rilevazione dei fabbisogni dei diversi tipi di prodotti</li> <li>– Analisi delle scorte di magazzino</li> <li>– Verifica acquisizione ed immissione della merce nei diversi settori</li> <li>– Segnalazioni di non conformità</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.02.01 – Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica</li> </ul> <p>AdA 23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p> |
| GESTIRE GLI STOCK DEI MATERIALI IN USO AI PIANI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia di prodotti di biancheria, materiali per le pulizie, prodotti per il frigobar, prodotti di cortesia</li> <li>– Modalità di conservazione dei prodotti</li> <li>– Normativa igienico sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione ai prodotti in uso nelle camere</li> <li>– Fondamenti relativi alle norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica</li> <li>– Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure e tecniche di analisi delle scorte di materiali e prodotti disponibili</li> <li>– Applicare procedure e tecniche di approvvigionamento</li> <li>– Applicare modalità di valutazione delle scorte di magazzino</li> <li>– Applicare procedure di controllo dei prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo</li> <li>– Adottare procedure di segnalazione di non conformità delle merci</li> <li>– Applicare procedure di controllo dello stato di conservazione dei prodotti stoccati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Ordini pianificati e gestiti in modo da garantire uno stock di materiale in uso per il riordino delle camere adeguato ai fabbisogni dei piani.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione degli ordini</li> <li>– Rilevazione dei fabbisogni dei diversi tipi di prodotti</li> <li>– Analisi delle scorte di magazzino</li> <li>– Verifica acquisizione ed immissione della merce nei diversi settori</li> <li>– Segnalazioni di non conformità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.02.01 – Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica</li> </ul> <p>AdA 23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |

| <b>ORGANIZZARE IL LAVORO DEL PERSONALE AI PIANI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure di riordino delle camere e degli spazi comuni: fasi, ruoli e modalità organizzative</li> <li>– Tecniche e strumenti di cura, pulizia e riordino di spazi, dotazioni e arredi alberghieri</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda l'igiene ambientale in ambito ricettivo.</li> <li>– Modelli e tecniche di comunicazione e di relazione interpersonale</li> <li>– Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ricettive</li> <li>– Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro</li> <li>– Caratteristiche organizzative, strutturali e funzionali delle strutture ricettive</li> <li>– Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti sulla base della disponibilità effettiva di personale, definendo mansioni e carichi di lavoro</li> <li>– Coordinare le attività lavorative e il personale secondo le necessità ed i carichi di lavoro e gestendo le assenze</li> <li>– Individuare le priorità di intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio</li> <li>– Rilevare le inefficienze e le carenze del servizio di riordino delle camere e degli spazi comuni in rapporto agli standard di qualità definiti</li> <li>– Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul>                                                 |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Attività e personale addetto ai piani e alla manutenzione degli spazi comuni organizzati e coordinati in funzione delle esigenze aziendali ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione delle attività e dei processi di lavoro.</li> <li>– Gestione del gruppo di lavoro nei diversi reparti</li> <li>– Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.01 – Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>PIANIFICARE INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI ATTREZZATURE, DOTAZIONI E ARREDI ALBERGHIERI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la manutenzione</li> <li>– Norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica</li> <li>– Tipologia di arredi, dotazioni ed attrezzature presenti nelle camere e negli spazi comuni dei servizi ricettivi</li> <li>– Procedure di pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</li> <li>– Tecniche di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria della struttura</li> <li>– Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature, degli arredi e delle dotazioni</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature, dotazioni ed arredi</li> <li>– Verificare e segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>– Monitorare lo standard di qualità del servizio</li> <li>– Gestire le attività periodiche di manutenzione ordinaria ed eventuali interventi di manutenzione straordinaria di dotazioni, attrezzature e arredi</li> <li>– Applicare semplici procedure di manutenzione di dotazioni, attrezzature ed arredi</li> <li>– Supervisionare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</li> </ul>                                                                                                   |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pianificazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria in linea con la normativa vigente e con gli standard qualitativi definiti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione e segnalazione livello di usura – consumo di materiali e prodotti</li> <li>– Pianificazione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Segnalazione di guasti e malfunzionamenti</li> </ul> <p>AdA-23.02.01 – Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>SUPERVISIONARE LA PULIZIA ED IL RIORDINO DELLE CAMERE E DEGLI SPAZI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie di attrezzature tecnologiche per il riordino degli spazi comuni e delle camere</li> <li>– Tipologie di prodotti per la sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Tecniche e strumenti di igienizzazione</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi in relazione all'igiene ambientale</li> <li>– Modelli di qualità e standard di servizio ricettivo</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificare le procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature impiegate</li> <li>– Applicare procedure di controllo del cambio biancheria</li> <li>– Monitorare le procedure di riordino delle camere</li> <li>– Verificare l'efficienza degli strumenti per l'igienizzazione degli ambienti</li> <li>– Verificare le modalità di utilizzo dei prodotti per l'igienizzazione degli ambienti</li> <li>– Verificare l'aggiornamento dei prodotti del frigobar e nel bagno</li> <li>– Rilevazione e segnalazione di non conformità</li> </ul>                             |
| <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <p>Servizio di pulizia e riordino monitorato con rilevazione di eventuali elementi non corrispondenti agli standard di qualità aziendale.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica della pulizia di camere e spazi comuni</li> <li>– Verifica del riordino e dell'allestimento delle camere</li> <li>– Verifica delle procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione</li> <li>– Individuazione e segnalazione di non conformità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.03 – Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Segnalazione di guasti e malfunzionamenti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



Profilo

**Esperto in destination management**

**Denominazione del Profilo**

Esperto in Destination Management.

**Descrizione del profilo**

L'Esperto in Destination Management si occupa di definire la collocazione ottimale sul mercato dei prodotti/servizi relativi ad una destinazione e di delineare linee strategiche di evoluzione degli stessi sulla base del mercato di riferimento, in collaborazione con tutti gli stakeholders. È responsabile dell'attività di progettazione, realizzazione e valutazione del piano di destinazione

Opera a capo di uno staff di progetto e con diversi soggetti esterni quali partner, sponsor, attori locali, agenzie di comunicazione e pubblicità, media.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

6

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca

79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici.

- **Processo - QNQR**

Servizi di viaggio e accompagnamento

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Sviluppo di piani di promozione turistica

- **Aree di attività**

AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali

Profilo inserito nel GdC:

RA1: Analizzare la domanda potenziale di servizi turistici, applicando tecniche di analisi di mercato e individuando le principali risorse geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio

RA2: Elaborare il piano/progetto integrato di sviluppo turistico del territorio, stabilendo contatti e relazioni utili per la promozione dell'offerta, individuando strumenti e canali di diffusione efficaci

RA3: Collocare l'offerta turistica, organizzando iniziative ed itinerari turistici, interagendo e collaborando con le strutture ricettive del territorio e le compagnie di trasporti

RA4: Monitorare l'andamento di mercato dei prodotti/servizi realizzati, analizzando e valutando l'offerta turistica progettata e promossa

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>REALIZZARE ANALISI DEL MERCATO DI RIFERIMENTO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e approcci di destination management e destination marketing: concetto di destinazione, destinazioni di tipo community</li> <li>– Caratteristiche dei mercati del turismo e delle loro tendenze</li> <li>– Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking</li> <li>– Politiche, strategie turistiche e principali riferimenti normative</li> <li>– Modelli e tecniche di stesura di report di analisi</li> <li>– Modelli e strumenti di marketing strategico: posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, portafoglio prodotti</li> <li>– Elementi di statistica avanzata</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei principali software funzionali all’elaborazione di dati</li> <li>–</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare la situazione economico produttiva della destinazione</li> <li>– Identificare le caratteristiche dell’offerta turistica della destinazione mediante ricerche documentarie, visite dei luoghi, analisi delle risorse delle strutture e indagini di mercato</li> <li>– Individuare le tendenze dei mercati del turismo, le caratteristiche del mercato della concorrenza, comprese le scelte distributive, le caratteristiche del mercato potenziale</li> <li>– Identificare target di riferimento, punti di forza, debolezza, opportunità e rischi della destinazione</li> <li>– Realizzare benchmarking con realtà simili a quelle del territorio in analisi</li> <li>– Elaborare ipotesi di collocazione e di sviluppo sul mercato dei prodotti e servizi relativi alla destinazione</li> <li>– Valutare i vincoli e le opportunità della legislazione esistente in ambito turistico</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Analisi di mercato relativa alla destinazione comprensiva di indicazioni per la collocazione ottimale di prodotti e servizi e di linee strategiche di evoluzione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione di informazioni economiche sulle infrastrutture, sui servizi disponibili, sulla posizione geografica, sui fattori naturali, culturali presenti nella destinazione interessata.</li> <li>– Elaborazione dei dati statistici e qualitativi relativamente ad indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza</li> <li>– Individuazione di linee strategiche</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali</p> <p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento</li> <li>– Individuazione delle principali risorse potenziali del territorio, culturali, naturali ed enogastronomiche da valorizzare</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>6</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ELABORARE UN PIANO DI DESTINAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vision e mission della destinazione</li> <li>– Tecniche di budgeting per la quantificazione degli investimenti</li> <li>– Sistemi e strumenti di monitoraggio e valutazione</li> <li>– Modelli e tecniche di elaborazione di piani di comunicazione e promozione in ambito turistico</li> <li>– Strategie, modelli e strumenti di marketing operativo</li> <li>– Teorie, strategie e modelli di marketing (marketing mix, bisogni e domanda, posizionamento strategico, vantaggio competitivo, targeting, ...)</li> <li>– Modelli e tecniche di networking e di attivazione di processi partecipativi</li> <li>– Brand pubblici e privati e fonti di finanziamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interpretare bisogni e domanda turistica e tradurli in progetti di sviluppo</li> <li>– Definire piani, processi e tecnologie per la realizzazione di nuovi prodotti/servizi turistici o per il miglioramento di quelli esistenti</li> <li>– Attivare processi di concertazione finalizzati alla definizione di strategie, azioni e mezzi di promozione e comunicazione differenziati in relazione al target dei destinatari di riferimento e potenziali individuato</li> <li>– Identificare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli, ecc.) secondo il tipo di prodotto/servizio individuato</li> <li>– Identificare gli stakeholders da coinvolgere per l'individuazione di vision e mission della destinazione</li> <li>– Predisporre i contatti con strutture ricettive e turistiche del territorio</li> <li>– Individuare gli elementi costitutivi del piano, compresi piano di comunicazione, piano finanziario e di investimenti ed impianto di monitoraggio e valutazione</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Piano di destinazione predisposto in coerenza con le risorse disponibili e mediante l'attivazione di processi di concertazione con tutti gli attori di riferimento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Redazione piano di destinazione comprensivo di piano di comunicazione, piano finanziario e di investimenti e di impianto di monitoraggio e valutazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione dei piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica attraverso vari canali, media, mercati, ecc.</li> <li>– Elaborazione delle strategie generali di promozione</li> <li>– Individuazione con soggetti pubblici e/o privati delle potenziali sinergie di settore e dell'immagine turistica del territorio</li> <li>– Organizzazione di iniziative ed itinerari turistici per la fruizione di beni/prodotti del territorio</li> <li>– Progettazione di piani integrati di qualificazione e/o riqualificazione dell'offerta turistica e dei relativi servizi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>6</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>IMPLEMENTARE IL PIANO DI DESTINAZIONE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e tecniche di programmazione operativa delle attività</li> <li>– Elementi di project management</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione del gruppo di lavoro</li> <li>– Elementi di networking</li> <li>– Modelli e tecniche di problem solving</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborare un programma operativo di lavoro per l'implementazione del piano di destinazione</li> <li>– Gestire la relazione con i diversi interlocutori e stakeholders, istituzionali e non, coinvolti</li> <li>– Attivare e gestire relazioni collaborative con organizzazioni che gestiscono altri piani di destinazione</li> <li>– Attivare eventuali riprogrammazioni in funzione dei dati provenienti dall'impianto di monitoraggio</li> <li>– Gestire eventuali criticità nel processo di implementazione, sviluppando idonee soluzioni</li> <li>– Coordinare il gruppo di lavoro coinvolto nell'implementazione del piano</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Piano di destinazione implementato definendo programmi operativi, gestendo risorse e relazioni ed attuando le opportune ritratture in corso d'opera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione programma operativo</li> <li>– Gestione del gruppo di lavoro</li> <li>– Individuazione esigenze ed interventi di riprogrammazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione con soggetti pubblici e/o privati delle potenziali sinergie di settore e dell'immagine turistica del territorio</li> <li>– Collocazione dell'offerta turistica nei circuiti organizzati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>6</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>MONITORARE E VALUTARE L'IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI DESTINAZIONE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure di statistica per l'elaborazione di report di monitoraggio e valutazione</li> <li>– Elementi di contabilità di base per la valutazione economica dell'iniziativa</li> <li>– Tecniche di customer satisfaction</li> <li>– Metodi di valutazione dei risultati raggiunti dall'intervento nel suo complesso.</li> <li>– Procedure di monitoraggio e valutazione</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità degli strumenti informatici per la gestione automatizzata dei dati</li> <li>–</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Raccogliere dati ed informazioni sia quanti che qualitative utilizzando diverse fonti informative</li> <li>– Realizzare un'analisi degli indicatori provenienti dall'impianto di monitoraggio e valutazione</li> <li>– Realizzare un'analisi dei costi e dei ricavi</li> <li>– Interpretare l'andamento delle attività, analizzandone punti di forza e di debolezza ed eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi previsti</li> <li>– Individuare nuovi risultati attesi</li> <li>– Elaborare e formalizzare dati significativi nell'ambito di report intermedi e finali</li> <li>– Presentare e comunicare valutazioni e risultati ai diversi soggetti interessati</li> <li>– Gestire la relazione con gli stakeholders e gli operatori coinvolgendoli nell'analisi e valutazione</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Piano monitorato nei suoi stati di avanzamento e valutato nei suoi risultati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione documenti e report di monitoraggio e valutazione</li> <li>– Elaborazione di valutazioni intermedie e finali</li> <li>– Presentazione dei risultati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoraggio e analisi valutativa dell'offerta turistica progettata e dei servizi erogati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>6</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Profilo

**Tecnico specializzato in gestione di strutture ricettive**

### Denominazione del Profilo

Tecnico specializzato in gestione di strutture ricettive

### Descrizione del profilo

Il Tecnico specializzato in gestione di strutture ricettive si occupa della gestione e del coordinamento di diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere e all'aria aperta) e dei servizi offerti per quanto riguarda le risorse economiche, strumentali, il personale e le strategie commerciali e di marketing.

Si relaziona con la proprietà, con fornitori e consulenti e rappresenta il punto di riferimento sia per tutto il personale che per i clienti.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
5
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
5.2.1.1.0 Esercenti nelle attività ricettive
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
55.10.00 Alberghi  
55.20.10 Villaggi turistici  
55.20.20 Ostelli della gioventù da inserire  
55.20.30 Rifugi di montagna da inserire  
55.20.40 Colonie marine e montane da inserire  
55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence da inserire  
55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole da inserire  
55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte da inserire  
55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Servizi turistici
- **Processo - QNQR**  
Servizi di ricettività
- **Sequenze di Processo - QNQR**  
Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
- **Aree di attività**  
AdA 23.02.01 Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica  
Profilo associato a tutti i RA:



RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <table border="1"> <tr> <th data-bbox="150 286 1437 338"><b>COORDINARE LA GESTIONE DEL PERSONALE DI STRUTTURE RICETTIVE</b></th></tr> <tr> <td data-bbox="150 338 1437 734"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ricettive alberghiere e all’aperta</li> <li>– Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro</li> <li>– Procedure di controllo di gestione</li> <li>– Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione</li> <li>– Principi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> <li>– Nozioni di qualità dei servizi</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 734 1437 1182"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificare l’organizzazione delle attività nei diversi reparti/servizi definendo mansioni e carichi di lavoro</li> <li>– Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste</li> <li>– Monitorare periodicamente l’andamento delle attività per verificare l’adeguatezza della pianificazione</li> <li>– Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1182 1437 1330"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Personale per la gestione dei diversi reparti/servizi di ricettività definito ed adeguato ai servizi da erogare, nel rispetto degli standard qualitativi previsti.</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1330 1437 1520"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione del gruppo di lavoro nei diversi servizi/reparti</li> <li>– Scelta adeguata del personale coinvolto rispetto ai carichi di lavoro individuati</li> <li>– Monitoraggio delle attività</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1520 1437 1718"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA- 23.02.01– Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1718 1437 1800"> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p> </td></tr> </table> | <b>COORDINARE LA GESTIONE DEL PERSONALE DI STRUTTURE RICETTIVE</b> | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ricettive alberghiere e all’aperta</li> <li>– Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro</li> <li>– Procedure di controllo di gestione</li> <li>– Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione</li> <li>– Principi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> <li>– Nozioni di qualità dei servizi</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificare l’organizzazione delle attività nei diversi reparti/servizi definendo mansioni e carichi di lavoro</li> <li>– Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste</li> <li>– Monitorare periodicamente l’andamento delle attività per verificare l’adeguatezza della pianificazione</li> <li>– Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Personale per la gestione dei diversi reparti/servizi di ricettività definito ed adeguato ai servizi da erogare, nel rispetto degli standard qualitativi previsti.</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione del gruppo di lavoro nei diversi servizi/reparti</li> <li>– Scelta adeguata del personale coinvolto rispetto ai carichi di lavoro individuati</li> <li>– Monitoraggio delle attività</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA- 23.02.01– Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p> |
| <b>COORDINARE LA GESTIONE DEL PERSONALE DI STRUTTURE RICETTIVE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ricettive alberghiere e all’aperta</li> <li>– Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro</li> <li>– Procedure di controllo di gestione</li> <li>– Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione</li> <li>– Principi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> <li>– Nozioni di qualità dei servizi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificare l’organizzazione delle attività nei diversi reparti/servizi definendo mansioni e carichi di lavoro</li> <li>– Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste</li> <li>– Monitorare periodicamente l’andamento delle attività per verificare l’adeguatezza della pianificazione</li> <li>– Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Personale per la gestione dei diversi reparti/servizi di ricettività definito ed adeguato ai servizi da erogare, nel rispetto degli standard qualitativi previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione del gruppo di lavoro nei diversi servizi/reparti</li> <li>– Scelta adeguata del personale coinvolto rispetto ai carichi di lavoro individuati</li> <li>– Monitoraggio delle attività</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA- 23.02.01– Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |

| <b>GARANTIRE IL RIFORNIMENTO DELLE FORNITURE PER LA STRUTTURA RICETTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme per l’acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica</li> <li>– Tipologia di attrezzature in uso nelle strutture alberghiere</li> <li>– Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti</li> <li>– Tecniche di negoziazione</li> <li>– Tecniche di monitoraggio delle scorte</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare i fabbisogni di forniture provenienti dai diversi reparti/servizi</li> <li>– Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente</li> <li>– Individuare i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture</li> <li>– Applicare criteri di valutazione delle offerte più adeguate in relazione alle esigenze aziendali ed al budget disponibile</li> <li>– Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori</li> <li>– Supervisionare l’andamento dei rapporti di fornitura ed il rispetto delle condizioni concordate</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Processi di approvvigionamento delle diverse forniture definiti in relazione alle esigenze specifiche e al budget disponibile, gestendo la relazione con le diverse tipologie di fornitori di beni e servizi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione del piano di approvvigionamento</li> <li>– Selezione dei fornitori</li> <li>– Gestione dei rapporti con i fornitori</li> <li>– Verifica acquisizione ed immissione della merce nei diversi servizi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.01 – Definizione e gestione dell’offerta dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione degli approvvigionamenti nei servizi ricettività turistica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>PIANIFICARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLA STRUTTURA RICETTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme per l'acquisto di servizi e relativa contrattualistica</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alle attività di manutenzione</li> <li>– Tipologie di elementi in dotazione negli spazi ricettivi - ristorativi</li> <li>– Tecniche di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria degli spazi e delle dotazioni</li> <li>– Tecniche di controllo e verifica dell'efficienza degli elementi in dotazione nella struttura</li> <li>– Procedure di pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare costi e benefici ricavabili dall'allestimento di spazi ed attrezzature</li> <li>– Utilizzare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi delle strutture ricettive e ristorative</li> <li>– Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature e degli spazi ricettivi - ristorativi</li> <li>– Supervisionare le operazioni di manutenzione</li> <li>– Individuare i fornitori da contattare e selezionare le offerte</li> <li>– Definire il piano delle manutenzioni ordinarie</li> <li>– Individuare esigenze di manutenzione straordinaria</li> </ul>                                                                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Piano della manutenzione ordinaria e straordinaria in linea con la normativa vigente, sostenibile sul piano economico finanziario con evidenziazione dei tempi di realizzazione di eventuali allestimenti e con la programmazione delle attività di manutenzione ordinaria.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> <li>– Predisposizione del piano di interventi</li> <li>– Selezione dei fornitori</li> <li>– Gestione dei rapporti con i fornitori</li> <li>– Pianificazione degli allestimenti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.01 – Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>REALIZZARE LA GESTIONE E LA PROMOZIONE COMMERCIALE DELLA STRUTTURA RICETTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e tecniche di marketing turistico e territoriale</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla gestione commerciale</li> <li>– Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking</li> <li>– Elementi di gestione di impresa e di tecnica commerciale: analisi dei costi e di pricing in relazione al periodo e alla domanda</li> <li>– Standard di qualità del servizio</li> <li>– Tecniche di gestione della comunicazione e di risoluzione dei conflitti</li> <li>– Sistemi e procedure di customer care</li> <li>– Strategie, canali, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici</li> </ul>       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi all'aria aperta</li> <li>– Applicare tecniche per rilevare le tendenze e gli orientamenti del settore del turismo all'aria aperta</li> <li>– Individuare modalità e canali di promozione della struttura e dei suoi servizi</li> <li>– Utilizzare modelli di gestione operativa e di verifica dell'attività commerciale</li> <li>– Applicare tecniche di controllo di gestione</li> <li>– Definire l'offerta ed il pricing dei servizi ricettivi</li> <li>– Gestire rapporti con tour operator, agenzie di viaggio e canali di vendita online</li> <li>– Definire un sistema di customer care per gestire criticità e reclami in ottica di fidelizzazione del cliente</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <p>Strategia commerciale definita nelle sue componenti essenziali (target, partner, canali di promozione, offerte, ...) e sistema di customer care implementato</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del mercato</li> <li>– Definizione caratteristiche dell'offerta di servizi ricettivi</li> <li>– Elaborazione piani di sviluppo commerciale</li> <li>– Definizione di procedure di customer care</li> <li>– Gestione del reclamo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.02.01 – Definizione e gestione di servizi di ricettività turistica</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione pricing</li> <li>– Analisi del mercato</li> <li>– Definizione dell'offerta di servizi e attività</li> <li>– Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue</li> <li>– Ideazione di progetti promozionali</li> <li>– Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività</li> <li>– Gestione del sistema di customer satisfaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Profilo

**Tecnico specializzato in gestione di strutture della ristorazione  
(Food & beverage manager)**

**Denominazione del Profilo**

Tecnico specializzato in gestione di strutture della ristorazione (Food & beverage manager).

**Descrizione del profilo**

Il Tecnico specializzato in gestione di strutture della ristorazione si occupa della gestione di tutte le attività di ristorazione di strutture alberghiere o ristorative, comprese le risorse economiche, le risorse umane, gli approvvigionamenti ed il controllo della qualità della produzione e somministrazione di cibi e bevande. Collabora con i capi servizio e supervisiona i settori ed il personale della struttura, si interfaccia con i fornitori e con i clienti più importanti.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
5
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
5.2.2.5.1 Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati  
5.2.2.5.2 Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
56.10.30 Gelaterie e pasticcerie  
56.10.50 Ristorazione su treni e navi  
56.21.00 Catering per eventi, banqueting  
56.29.10 Mense  
56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale  
56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina  
56.10.11 Ristorazione con somministrazione  
56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Servizi turistici
- **Processo - QNQR**  
Servizi di ristorazione
- **Sequenze di Processo - QNQR**  
Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi
- **Aree di attività**  
AdA -23.01.01 Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione  
Profilo inserito nel GdC:

RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ristorazione, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ristorativa

RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione, con riferimento alle esigenze della struttura, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate



| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>REALIZZARE LA GESTIONE ECONOMICA DI STRUTTURE DI RISTORAZIONE</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di controllo di gestione.</li> <li>– Sistemi di contabilità delle strutture ricettive/di ristorazione</li> <li>– Tipologie di indicatori di efficacia e di efficienza del budget</li> <li>– Strumenti di monitoraggio delle attività per verificare l'andamento della gestione complessiva</li> <li>– Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione dei dati</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio di attività di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in termini di gestione economica</li> </ul>                                                                     |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare i flussi finanziari in entrata e in uscita per verificarne l'allineamento rispetto al bilancio previsionale</li> <li>– Supervisionare le attività di redazione dei bilanci consuntivi e previsionali</li> <li>– Garantire una corretta gestione economico finanziaria</li> <li>– Identificare indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare l'andamento delle attività</li> <li>– Definire interventi correttivi a fronte di eventuali criticità rilevate nella gestione</li> <li>– Utilizzare software di contabilità</li> <li>– Applicare la normativa di settore nella realizzazione delle attività</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Sistema aziendale di controllo della gestione complessiva della struttura definito ed interventi correttivi eventualmente necessari individuati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei flussi economico finanziari</li> <li>– Individuazione di strumenti di controllo e di rilevazione delle variazioni</li> <li>– Individuazione interventi correttivi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.01.01 – Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management nei servizi di ristorazione</li> <li>– Definizione pricing nei servizi di ristorazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>GESTIRE I PROCESSI DI APPROVVIGIONAMENTO E DI MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica</li> <li>– Tipologia di attrezzature di cucina e sala bar e loro caratteristiche</li> <li>– Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti</li> <li>– Caratteristiche merceologiche degli alimenti</li> <li>– Concetti di gestione di magazzino e logistica applicata ai servizi ristorativi</li> <li>– Tecniche di negoziazione</li> <li>– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio delle attività di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in termini di gestione delle merci e delle manutenzioni.</li> <li>– Tecniche di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria della struttura</li> </ul>                                                                                      |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare i fabbisogni di forniture provenienti dai diversi reparti</li> <li>– Individuare i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture</li> <li>– Applicare criteri di valutazione delle offerte più adeguate in relazione alle esigenze aziendali ed al budget disponibile</li> <li>– Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)</li> <li>– Applicare modalità di valutazione delle scorte di magazzino</li> <li>– Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori</li> <li>– Supervisionare l'andamento dei rapporti di fornitura ed il rispetto delle condizioni concordate</li> <li>– Gestire le attività periodiche di manutenzione ordinaria ed eventuali interventi di manutenzione straordinaria della struttura</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Processi di approvvigionamento delle diverse forniture (manutenzioni incluse) definiti in relazione alle esigenze specifiche e al budget disponibile, gestendo la relazione con le diverse tipologie di fornitori di beni e servizi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> <li>– Predisposizione del piano di approvvigionamento</li> <li>– Selezione dei fornitori</li> <li>– Gestione dei rapporti con i fornitori</li> <li>– Verifica acquisizione ed immissione della merce nei diversi settori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.01 – Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione</li> <li>– Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie nei servizi di ristorazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>DEFINIRE L'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di cultura eno gastronomica e caratteristiche e peculiarità del territorio di riferimento</li> <li>– Tecniche per la definizione di budget previsionali (analisi dei costi, definizione dei prezzi)</li> <li>– Tipologie di menu e criteri di definizione</li> <li>– Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking</li> <li>– Modelli e tecniche di marketing turistico e territoriale</li> <li>– Tecniche di fidelizzazione del cliente</li> <li>– Modalità di definizione della qualità dei servizi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare i fabbisogni dei clienti e il trend del mercato nell'ambito dei servizi ristorativi</li> <li>– Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ristorativi</li> <li>– Definire il pricing dei servizi di ristorazione</li> <li>– Elaborare preventivi per l'implementazione di nuovi servizi corredati di analisi dei costi</li> <li>– Definire modalità di promozione dei nuovi servizi</li> <li>– Realizzare una pianificazione delle attività necessarie per l'avvio e la gestione dei nuovi servizi</li> <li>– Valutare i criteri di composizione dei menu (sostenibilità rispetto alle dimensioni organizzative, equilibrio rispetto alla stagionalità ed al rapporto qualità prezzo, gusto e tendenze della clientela)</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Offerta di servizi rispondenti alle esigenze del target dei clienti e al budget di spesa e relative modalità di promozione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del mercato</li> <li>– Analisi dei fabbisogni del target di clientela</li> <li>– Definizione caratteristiche dell'offerta di servizi ristorativi</li> <li>– Elaborazione piani di implementazione dei nuovi servizi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.01 – Definizione e gestione dell'offerta di servizi di ristorazione</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione pricing nei servizi di ristorazione</li> <li>– Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione</li> <li>– Analisi del mercato nei servizi di ristorazione</li> <li>– Ideazione di progetti promozionali nei servizi di ristorazione</li> <li>– Pianificazione delle attività lavorative giornaliere nei servizi di ristorazione</li> <li>– Gestione del sistema di customer satisfaction nei servizi di ristorazione</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>DEFINIRE L'ORGANIZZAZIONE E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di gestione dei servizi di ristorazione</li> <li>– Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ristorative</li> <li>– Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro</li> <li>– Principali strumenti informatici e gestionali e loro funzioni per coordinare il personale e le attività</li> <li>– Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione</li> <li>– Principi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>– Caratteristiche organizzative, strutturali e funzionali delle strutture ristorative</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti sulla base della disponibilità effettiva di personale, definendo mansioni e carichi di lavoro</li> <li>– Coordinare le attività lavorative e il personale di tutti i reparti della struttura, secondo le necessità ed i carichi di lavoro e gestendo le assenze</li> <li>– Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste</li> <li>– Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adequatezza della pianificazione</li> <li>– Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Attività dei vari reparti (cucina, sala – bar) e personale organizzati e coordinati in funzione delle esigenze e dell'offerta dei servizi erogati ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione delle attività e dei processi di lavoro.</li> <li>– Gestione del gruppo di lavoro nei diversi reparti</li> <li>– Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.01.01– Definizione e gestione dell'offerta di servizi di ristorazione</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione operativa del personale nei servizi di ristorazione</li> <li>– Pianificazione delle attività lavorative giornaliere nei servizi di ristorazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Profilo

### **Tecnico specializzato in programmazione turistica**

**Denominazione del Profilo**

Tecnico specializzato in programmazione turistica

**Descrizione del profilo**

Il Tecnico specializzato in programmazione turistica si occupa della ideazione, pianificazione e promozione di prodotti turistici e pacchetti di viaggio, tenendo in considerazione le diverse peculiarità delle destinazioni e risorse turistiche.

Si relaziona con le funzioni di marketing, cura i rapporti con i fornitori dei servizi e supporta – sovrintende l'attività degli addetti della vendita.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

5

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.4.1.4.0 Agenti di viaggio

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio

79.12.00 Attività dei tour operator

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici.

- **Processo - QNQR**

Servizi di viaggio e accompagnamento

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Composizione ed erogazione di offerte turistiche

- **Aree di attività**

- **AdA 23.03.03 Progettazione e promozione di offerte di viaggio**

Profilo inserito nel GdC:

RA1: Progettare le proposte turistiche, analizzando preventivamente le logiche del mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta, nel rispetto degli obiettivi di profitto prefissati, curandone gli aspetti gestionali e amministrativi

RA2: Commercializzare pacchetti e servizi integrati, promuovendo l'offerta turistica e curando i rapporti con i fornitori di servizi e gli amministratori locali

RA3: Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti, individuando le criticità e definendo gli interventi di miglioramento

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>IDENTIFICARE IL POTENZIALE DI VENDITA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi</li> <li>– Principi di customer care</li> <li>– Nozioni di qualità del servizio</li> <li>– Elementi di marketing turistico</li> <li>– Gamma di prodotti/servizi in vendita</li> <li>– Tecniche di analisi del mercato e di benchmarking</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare la domanda in relazione al tipo di pacchetto turistico che si intende definire</li> <li>– Identificare un target di riferimento prevalente</li> <li>– Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi delle diverse offerte e pacchetti</li> <li>– Applicare tecniche di analisi di dati di mercato e di analisi dei dati di vendita</li> <li>– Verificare le possibili modalità di erogazione dei servizi più efficaci</li> <li>– Definire strategie di marketing turistico</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Potenziale di vendita identificato e strategie di marketing delineate</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione di informazioni sulla legislazione turistica</li> <li>– Analisi della domanda potenziale</li> <li>– Analisi di benchmarking dell'offerta di pacchetti turistici</li> <li>– Elaborazione analisi del potenziale di vendita di diversi pacchetti turistici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 23.03.03 Progettazione e promozione di offerte di viaggio</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi di mercato</li> <li>– Analisi dei dati relativi alla customer satisfaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/><b>5</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>PROGETTARE UN PACCHETTO TURISTICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche del mercato del turismo e sue tendenze</li> <li>– Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> <li>– Procedura di contabilità dei costi</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi al settore turistico</li> <li>– Metodologie di progettazione dei servizi turistici</li> <li>– Tecniche commerciali e di pricing</li> </ul>                                                                                                             |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ricercare dati ed informazioni per lo sviluppo del pacchetto</li> <li>– Definire trasporto, alloggi e altri servizi turistici in relazione alla tipologia di pacchetto turistico</li> <li>– Identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento del pacchetto turistico</li> <li>– Predisporre i contatti con strutture ricettive e turistiche del territorio</li> <li>– Definire il costo del pacchetto prevedendo diverse modalità di erogazione (assistita o meno)</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Pacchetti turistici rispondenti alle esigenze e tendenze del mercato e definiti in tutte le loro componenti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione delle componenti del pacchetto.</li> <li>– Attivazione di contatti ed accordi con i fornitori</li> <li>– Strutturazione e pricing del pacchetto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 23.03.03 Progettazione e promozione di offerte di viaggio</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi di mercato</li> <li>– Cura degli aspetti gestionali e amministrativi</li> <li>– Progettazione di proposte turistiche</li> <li>– Cura dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare</li> <li>– Progettazione e organizzazione di eventi specifici integrati (viaggi, congressi, meeting, exhibition, entertainment, ecc.)</li> </ul>                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| <b>PROMUOVERE UN PACCHETTO TURISTICO</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strumenti e tecniche di promozione</li> <li>– Tecniche di comunicazione integrata nel turismo</li> <li>– Strategia del brand e di commercializzazione dei prodotti/servizi</li> <li>– Tecniche e strumenti di marketing operativo</li> <li>– Canali di vendita e progetti di comunicazione.</li> <li>– Principali elementi analitici nella dinamica di gestione delle operazioni commerciali</li> <li>– Tipologie di organizzazioni turistiche presenti</li> <li>– Caratteristiche dei canali comunicativi</li> </ul> |
| <b>ABILITÀ</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie</li> <li>– Scegliere gli strumenti di promozione più idonei rispetto alle caratteristiche del pacchetto e del target di utenza</li> <li>– Valutare i canali e gli stili di comunicazione più efficaci per il target di utenza individuato</li> <li>– Utilizzare strumenti di networking con gli operatori locali</li> <li>– Coordinare e monitorare le iniziative promozionali e pubblicitarie</li> </ul>                       |
| <b>RISULTATO</b>                          | Programma attuativo di promozione del pacchetto turistico predisposto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>INDICATORI</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordinamento delle iniziative promozionali e pubblicitarie</li> <li>– Programma di promozione articolato in termini di obiettivi, azioni, strumenti e costi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b> | <p>AdA 23.03.03 Progettazione e promozione di offerte di viaggio</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Commercializzazione del pacchetto turistico</li> <li>– Promozione dell’offerta turistica</li> <li>– Vendita dei pacchetti e dei servizi turistici su diversi mercati e attraverso vari canali/media</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>LIVELLO EQF</b>                        | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>RILEVARE LA CUSTOMER SATISFACTION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Metodologie e strumenti di marketing turistico</li> <li>– Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>– Concetti di metodologie della ricerca quantitativa</li> <li>– Principi di customer satisfaction</li> <li>– Modelli e standard di qualità dei servizi</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente</li> <li>– Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction rispetto ai pacchetti turistici fruiti</li> <li>– Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela</li> <li>– Utilizzare applicativi per la gestione dei dati di customer satisfaction</li> <li>– individuare soluzioni – modifiche al pacchetto turistico per ovviare ad eventuali criticità</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Dati di customer satisfaction rilevati ed analizzati ed eventuali modifiche al pacchetto apportate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei dati di customer satisfaction</li> <li>– Definizione di azioni di fidelizzazione della clientela</li> <li>– Eventuale revisione dei pacchetti turistici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-23.03.03 Progettazione e promozione di offerte di viaggio</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei dati relativi alla customer satisfaction</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Profilo

**Assistente di volo**

**Denominazione del Profilo**

Assistente di volo

**Descrizione del profilo**

L'Assistente di volo si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza ai passeggeri nelle diverse fasi del volo, garantendo la corretta applicazione delle procedure di sicurezza, anche in caso di emergenza. Verifica lo stato di efficienza delle dotazioni dell'aeromobile e si occupa dell'erogazione del servizio di catering. Opera all'interno di un gruppo di lavoro in cabina, si relaziona con il personale di condotta e con i passeggeri.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

5.2.3.1.1 Assistenti di volo

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

51.10.10 Trasporto aereo di linea di passeggeri

51.10.20 Trasporto aereo non di linea di passeggeri; voli charter

51.21.00 Trasporto aereo di merci

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto aereo di persone e merci

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Trasporto di persone e merci con mezzo aereo

- **Aree di attività**

AdA 11.04.06 Assistenza al volo nel trasporto aereo di persone e merci.

Profilo associato a tutti i 4 RA.

RA1: Assicurare l'applicazione delle norme sulla sicurezza, controllando dispositivi e comportamenti, intervenendo, secondo le procedure in caso di emergenze

RA2: Assicurare l'efficienza della dotazione e la cura dello stato dell'aeromobile, controllando prima della partenza e dopo l'arrivo le condizioni dei materiali

RA3: Gestire le relazioni con i passeggeri, fornendo informazioni sulla sicurezza, assistendoli nelle necessità, agevolando le operazioni di imbarco e sbarco

RA4: Erogare il servizio di catering, preparando e servendo cibi e bevande in accordo allo standard di qualità della compagnia aerea

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ASSICURARE L'APPLICAZIONE DELLE NORME SULLA SICUREZZA NELLE DIVERSE FASI DI VOLO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure di pronto soccorso</li> <li>– Procedure di sicurezza per la gestione delle fasi di volo anormali: ammaraggio, atterraggio d'emergenza, turbolenza</li> <li>– Procedure di sicurezza per la gestione delle fasi di volo normali: rullaggio, decollo, crociera, atterraggio</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza nel trasporto aereo di passeggeri</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese per la gestione delle procedure di sicurezza</li> <li>– Procedure di assistenza tecnica in casi di emergenza</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare intervento di pronto soccorso</li> <li>– Intervenire nelle situazioni di emergenza assistendo nell'utilizzo dei dispositivi di sicurezza</li> <li>– Utilizzare tecniche di prevenzione ed estinzione degli incendi a bordo</li> <li>– Realizzare interventi di salvataggio in acqua</li> <li>– Adottare procedure per il controllo e la gestione dei comportamenti dei passeggeri in situazioni di emergenza</li> </ul>                                                                                                                                            |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Norme di sicurezza applicate nelle diverse fasi di volo e procedure di emergenza applicate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicazione procedure di sicurezza</li> <li>– Gestione situazioni di emergenza</li> <li>– Realizzazione interventi di primo soccorso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.06 Assistenza al volo nel trasporto aereo di persone e merci.<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza tecnica in caso di emergenza</li> <li>– Controllo e gestione della corretta applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>– Effettuazione di cure di primo soccorso al passeggero</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>ASSICURARE L'EFFICIENZA DELLA DOTAZIONE DELL'AEROMOBILE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche tecniche dell'aeromobile</li> <li>– Concetti di elettrotecnica per l'identificazione di eventuali anomalie</li> <li>– Procedure per il controllo dello stato di efficienza delle dotazioni</li> <li>– Procedure per il controllo e la cura dello stato dell'aeromobile</li> <li>– Tecniche di manutenzione elettrica preventiva</li> <li>– Terminologia specifica di settore in lingua inglese</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la verifica e l'utilizzo delle dotazioni</li> </ul>                                                |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure di controllo della cabina prima dell'imbarco e dopo lo sbarco dei passeggeri</li> <li>– Adottare procedure per il ripristino delle condizioni ottimali della cabina</li> <li>– Redigere rapporti sullo stato di efficienza delle dotazioni, segnalando le anomalie</li> <li>– Adottare tecniche di verifica dell'efficienza e della sicurezza delle dotazioni dell'aeromobile</li> <li>– Realizzare piccoli interventi di manutenzione elettrica</li> <li>– Adottare procedure per la segnalazione della necessità di eventuali interventi di riparazione ai soggetti preposti</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Dotazioni dell'aeromobile monitorate e verificate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo cabina</li> <li>– Verifica efficienza dotazioni</li> <li>– Redazione di reportistica</li> <li>– Segnalazione di anomalie e di necessità di intervento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.06 Assistenza al volo nel trasporto aereo di persone e merci.<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica dell'efficienza della dotazione dell'aeromobile</li> <li>– Controllo dello stato dell'aeromobile prima dell'imbarco e dopo lo sbarco dei passeggeri</li> <li>– Controllo e gestione della corretta applicazione delle norme sulla sicurezza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>GESTIRE LA RELAZIONE CON I PASSEGGERI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione interpersonale</li> <li>– Modelli e tecniche di customer care e di qualità del servizio</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione del conflitto</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese</li> <li>– Tipologia e caratteristiche della modulistica di riferimento: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze</li> <li>– Normativa e regolamenti relativi al trasporto del baglio a mano (dimensioni, articoli consentiti, ...)</li> <li>– Procedure di imbarco e di scalo e processi operativi del sistema aeroportuale</li> <li>– Principali riferimenti normativi nazionali ed internazionali relativi alla sicurezza aeroportuale</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure per l'accoglienza a bordo dei passeggeri</li> <li>– Adottare modalità di gestione della relazione e della comunicazione in coerenza con le esigenze e le caratteristiche dei passeggeri</li> <li>– Erogare le assistenze speciali (minori, persone con difficoltà di movimento, ...)</li> <li>– Effettuare la presentazione delle procedure di sicurezza</li> <li>– Erogare informazioni ed assistenza ai passeggeri in relazione alla fruizione dei servizi di bordo, alle procedure di sbarco e doganali, al proseguimento del viaggio, ...</li> <li>– Utilizzare tecniche di gestione di situazioni conflittuali e di criticità</li> </ul>                                                                           |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Accoglienza ed assistenza ai passeggeri erogate nel rispetto delle procedure e degli standard qualitativi previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza in fase di imbarco e sbarco</li> <li>– Erogazione di informazioni</li> <li>– Gestione delle assistenze speciali</li> <li>– Gestione del conflitto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>DA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.06 Assistenza al volo nel trasporto aereo di persone e merci.</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza e cura ai passeggeri, assicurandone il confort</li> <li>– Gestione delle operazioni di imbarco e sbarco dei passeggeri</li> <li>– Illustrazione delle norme di sicurezza ai passeggeri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>EROGARE IL SERVIZIO DI CATERING</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e standard di qualità del servizio di catering</li> <li>– Procedure di erogazione del servizio di catering</li> <li>– Procedure di preparazione/riscaldamento di cibi e bevande, di allestimento dei vassoi</li> <li>– Dotazioni e strumentazioni funzionali alla conservazione e preparazione di cibi e bevande</li> <li>– Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP relativi alla preparazione ed alla somministrazione di cibi e bevande</li> </ul>  |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure per la verifica dell'idoneità e della conservazione di cibi e bevande a bordo</li> <li>– Utilizzare dotazioni e strumentazioni di bordo per la preparazione/il riscaldamento di cibi e bevande</li> <li>– Utilizzare tecniche di servizio di cibi e bevande in cabina</li> <li>– Adottare procedure per la gestione delle richieste di pasti speciali</li> <li>– Adottare procedure per la raccolta e la gestione dei vassoi e dei rifiuti a termine servizio</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Servizio di catering erogato nel rispetto delle procedure e degli standard qualitativi previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica stato conservazione cibi e bevande</li> <li>– Preparazione/riscaldamento cibi e bevande</li> <li>– Allestimento vassoi</li> <li>– Servizio cibi e bevande in cabina</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.06 Assistenza al volo nel trasporto aereo di persone e merci.<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione del servizio di catering</li> <li>– Servizio di cibi e bevande ai passeggeri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



Profilo

**Autista di mezzi privati di trasporto passeggeri**

**Denominazione del Profilo**

Autista di mezzi privati di trasporto passeggeri

**Descrizione del profilo**

L'Autista di mezzi privati di trasporto passeggeri si occupa di condurre veicoli adibiti al trasporto di persone su strada. Gestisce la relazione di servizio con i clienti e riscuote i pagamenti, emettendo ricevute e fatture. Si occupa della manutenzione ordinaria del veicolo.

Si relaziona con i passeggeri e con le funzioni aziendali di supporto alla circolazione dei mezzi.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.4.2.1.0 Autisti di taxi, conduttori di automobili, furgoni e altri veicoli

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

49.31.00 Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane

49.32.10 Trasporto con taxi

49.32.20 Trasporto mediante noleggio di autovetture da rimessa con conducente

49.39.09 Altre attività di trasporti terrestri di passeggeri nca

52.21.90 Altre attività connesse ai trasporti terrestri nca

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto pubblico e servizi di supporto

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Trasporto pubblico urbano e extra urbano.

- **Aree di attività**

AdA 11.05.06 Trasporto di persone su taxi, auto e navette

Profilo inserito nel GdC:.

RA1: Condurre il veicolo nel rispetto delle norme applicabili, verificando preventivamente le sue condizioni funzionali e curandone la manutenzione ordinaria

RA2: Gestire la relazione di servizio con i clienti, curando il carico/scarico dei bagagli, l'emissione dei documenti contabili e l'incasso del relativo compenso

RA3: Gestire le relazioni con la centrale di smistamento, curando le comunicazioni e predisponendo la reportistica dei servizi svolti

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>CONDURRE IL MEZZO DI TRASPORTO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali riferimenti normativi relativi al codice della strada</li> <li>– Principali riferimenti normativi, regolamenti e prescrizioni relativi al trasporto di passeggeri</li> <li>– Lettura ed interpretazione di mappe e cartografie</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei sistemi GPS per l’assistenza alla guida</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità della strumentazione di bordo</li> <li>– Tecniche di conduzione in sicurezza</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la guida di veicoli per il trasporto di passeggeri</li> </ul>                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare criteri di selezione e pianificazione degli itinerari</li> <li>– Acquisire informazioni al fine di verificare lo stato del traffico/le condizioni di circolazione previste sulla tratta</li> <li>– Gestire le comunicazioni con la centrale di smistamento per rimuovere difficoltà e criticità nell’esecuzione del servizio</li> <li>– Condurre il mezzo in condizioni ordinarie e in condizioni di avversità (atmosferiche, legate al traffico, ...) adottando i necessari interventi – accorgimenti</li> <li>– Utilizzare tecniche e strumenti di reporting del lavoro giornaliero</li> <li>– Operare il trasporto di passeggeri su autoveicolo nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Autoveicolo condotto in sicurezza e nel rispetto degli standard di servizio previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione dell’itinerario</li> <li>– Conduzione del mezzo in sicurezza nelle diverse condizioni di circolazione</li> <li>– Redazione report relativi all’attività svolta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.05.06 Trasporto di persone su taxi, auto e navette<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Guida del veicolo nel rispetto delle norme di sicurezza</li> <li>– Cura dei rapporti con la centrale di smistamento</li> <li>– Redazione di rapporti sul lavoro giornaliero</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>GESTIRE LA RELAZIONE DI SERVIZIO CON I CLIENTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistemi di pagamento e modalità di emissione di fatture e ricevute</li> <li>– Procedure per l'assistenza a clienti con ridotta mobilità</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con i clienti</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese</li> <li>– Modalità di assistenza in fase di discesa e salita</li> <li>– Modelli e standard di qualità del servizio</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione del conflitto</li> <li>– Modelli e tecniche di customer care</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilizzare sistemi per la gestione dei pagamenti e per l'emissione di fatture e ricevute</li> <li>– Erogazione di informazioni agli utenti sul percorso, sulle tariffe, ...</li> <li>– Gestire conflitti e disservizi</li> <li>– Adottare modalità di comunicazione e di relazione adeguati alle caratteristiche del cliente</li> <li>– Assistere la clientela nel carico e scarico dei bagagli</li> <li>– Assistere la clientela con limitazioni di movimento dell'accesso e nella discesa</li> </ul>                                  |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Relazione di servizio con i clienti gestita nel rispetto delle procedure aziendali e degli standard di qualità</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erogazione di informazioni</li> <li>– Gestione dei pagamenti</li> <li>– Assistenza nella salita e nella discesa e nel carico e scarico dei bagagli</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.05.06 Trasporto di persone su taxi, auto e navette<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Carico e scarico dei bagagli dei clienti</li> <li>– Riscossione degli importi per il servizio erogato con conseguente emissione di fatture e ricevute fiscali</li> <li>– Supporto alla salita e discesa dei passeggeri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <p align="center"><b>ASSICURARE LE CONDIZIONI OTTIMALI E DI SICUREZZA DEL MEZZO DI TRASPORTO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche tecniche e di funzionamento del veicolo</li> <li>– Concetti di elettrotecnica e di meccanica</li> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione tecnica e meccanica</li> <li>– Accorgimenti e modalità operative per migliorare l’affidabilità operativa del veicolo</li> <li>– Regolamento relativo ai principali controlli da effettuare sul mezzo e le tempistiche degli stessi</li> <li>– Tipologia e caratteristiche delle sostanze, dei prodotti e delle attrezzature necessarie alla manutenzione ed alla pulizia dell’interno e dell’esterno del veicolo</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le attività di manutenzione ordinaria dei veicoli</li> </ul>                                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Effettuare controlli e verifiche periodici sul veicolo al fine di individuare tempestivamente l’insorgenza di guasti e malfunzionamenti</li> <li>– Individuare le eventuali necessità di interventi di manutenzione/riparazione di personale tecnico</li> <li>– Realizzare interventi di manutenzione ordinaria programmata utilizzando gli appositi strumenti</li> <li>– Verificare preventivamente il corretto funzionamento generale e dell’efficienza del veicolo e dei sistemi operativi e dispositivi in dotazione</li> <li>– Verificare lo stato di pulizia e le condizioni sia della carrozzeria che dell’interno del veicolo</li> <li>– Adottare procedure di pulizia, igienizzazione e sanitizzazione dell’interno del veicolo</li> <li>– Operare la manutenzione ordinaria dei veicoli nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>           Funzionalità del veicolo verificata e assicurata con gli opportuni interventi manutentivi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione dei controlli sul veicolo</li> <li>– Controllo dei sistemi e dei dispositivi di bordo</li> <li>– Realizzazione delle manutenzioni previste</li> <li>– Segnalazioni e richieste di interventi tecnici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>DA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>           AdA 11.05.06 Trasporto di persone su taxi, auto e navette<br/>           Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Manutenzione ordinaria del mezzo</li> <li>– Verifica delle condizioni ottimali e di sicurezza del mezzo di trasporto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>           3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>GESTIRE LE PROCEDURE DI SICUREZZA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impianti e strumentazioni per la sicurezza a bordo del mezzo</li> <li>– Procedure di rilevazione di anomalie nel mezzo nell’ambito del servizio</li> <li>– Procedure di sicurezza in fase di partenza, circolazione e sosta del veicolo</li> <li>– Procedure di emergenza in caso di incidente e anomalie</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza nell’ambito del trasporto dei passeggeri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare procedure di emergenza in caso di incidente o anomalie</li> <li>– Adottare le procedure di sicurezza previste per le diverse fasi di viaggio: partenza, circolazione, sosta</li> <li>– Adottare procedure per la verifica ed il corretto utilizzo degli impianti di sicurezza a bordo</li> <li>– Utilizzare strumenti e procedure per la segnalazione delle criticità e la richiesta di intervento alle funzioni preposte</li> <li>– Adottare procedure di sicurezza nell’assistenza alla salita e discesa dei clienti con ridotta mobilità</li> <li>– Adottare modalità e tecniche di comunicazione con i clienti in caso di emergenza e di anomalie</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Procedure di sicurezza gestite nelle diverse fasi e situazioni del viaggio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione emergenza in caso di incidente e di anomalie</li> <li>– Gestione sicurezza in fase di partenza, circolazione e sosta dei mezzi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.05.06 Trasporto di persone su taxi, auto e navette<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Guida del veicolo nel rispetto delle norme di sicurezza</li> <li>– Verifica delle condizioni ottimali e di sicurezza del mezzo di trasporto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Profilo

**Coordinatore carico e scarico terminal**

**Denominazione del Profilo**

Coordinatore carico e scarico terminal

**Descrizione del profilo**

Il Coordinatore carico e scarico terminal si occupa di gestire ed organizzare le operazioni di scarico e carico, le attività di movimentazione e di stoccaggio delle merci, presidiando l'esecuzione delle procedure pianificate. Coordina il personale operativo, svolgendo una funzione di interfaccia tra le funzioni di pianificazione e le attività di lavorazione del carico.

Si relaziona con i comandanti delle navi, con le funzioni di pianificazione e con le autorità portuali marittime competenti.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

4.3.1.3.0 Addetti alla gestione amministrativa dei trasporti merci

3.3.4.1.0 Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

52.24.20 Movimento merci relativo a trasporti marittimi e fluviali

52.29.22 Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Logistica, spedizioni e trasporto su gomma

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Programmazione e gestione terminal portuale

- **Aree di attività**

AdA 11.01.12 Gestione documentale delle operazioni del terminal portuale

Profilo associato a 1 RA su 2:

RA2: Garantire la conformità dei contenuti dei containers effettuando controlli secondo le normative in vigore

E alle seguenti attività:

- Controllo documentazione di trasporto
- Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia
- Predisposizione e compilazione della documentazione sulla merce in entrata e in uscita dal terminal

AdA 11.01.09 – Coordinamento attività terminal portuale



Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Programmare l'utilizzo delle risorse umane e materiali (mezzi ed attrezzature del terminal), sulla base del traffico preventivato, revisionando la programmazione in base ai dati reali

RA2: Monitorare il rispetto della programmazione e valutare le performance del terminal, rilevando ed elaborando i dati raccolti

RA3: Supervisionare le operazioni del terminal (imbarchi, sbarchi), coordinando le risorse coinvolte e le attività a loro assegnate

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <table border="1"> <tr> <th data-bbox="151 288 1436 342">COORDINARE LA MOVIMENTAZIONE E LO STOCCAGGIO DELLE MERCI</th></tr> <tr> <td data-bbox="151 342 1436 846"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei mezzi per la movimentazione, il sollevamento e lo stoccaggio delle merci</li> <li>– Strumenti e procedure per il monitoraggio della movimentazione di merci e container nel piazzale</li> <li>– Processi operativi del sistema portuale</li> <li>– Procedure e regolamenti relativi alla sicurezza portuale ed alla sicurezza relativa a depositi e magazzini</li> <li>– Caratteristiche dei sistemi di movimentazione ed immagazzinamento delle merci</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei software a supporto della movimentazione e dello stoccaggio delle merci</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la movimentazione e lo stoccaggio delle merci nell'ambito dei terminal portuali</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 846 1436 1467"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare ed organizzare le risorse umane e strumentali disponibili per la realizzazione del programma in relazione al traffico preventivato</li> <li>– Adottare tecniche per la corretta utilizzazione degli spazi dell'area operativa del terminal in coerenza con l'organizzazione logistica definita</li> <li>– Organizzare e coordinare il trasporto e la movimentazione della merce mediante l'utilizzo di mezzi gommati o ferrati</li> <li>– Utilizzare supporti informatici per indirizzare i veicoli e posizionare le merci sul piazzale</li> <li>– Monitorare il rispetto della programmazione prevista, rilevando e analizzando i dati relativi alla performance</li> <li>– Adottare procedure per la revisione della programmazione prevista a fronte di imprevisti e criticità nella realizzazione delle operazioni di movimentazione e stoccaggio delle merci</li> <li>– Adottare procedure di stoccaggio delle merci nei piazzali portuali</li> <li>– Operare il coordinamento delle operazioni movimentazione e lo stoccaggio delle merci nell'ambito dei terminal portuali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 1467 1436 1608"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Movimentazione e stoccaggio delle merci organizzato nel rispetto delle procedure previste e degli standard di sicurezza</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 1608 1436 1915"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei documenti di programmazione</li> <li>– Rilevazione risorse disponibili a fronte del traffico preventivato</li> <li>– Organizzazione delle operazioni</li> <li>– Organizzazione degli spazi</li> <li>– Monitoraggio delle operazioni</li> <li>– Gestione criticità ed imprevisti</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="151 1915 1436 2063"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.09 Coordinamento attività terminal portuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programmazione del numero e della tipologia di mezzi e del personale ai carichi, scarichi e</li> </ul> </td></tr> </table> | COORDINARE LA MOVIMENTAZIONE E LO STOCCAGGIO DELLE MERCI | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei mezzi per la movimentazione, il sollevamento e lo stoccaggio delle merci</li> <li>– Strumenti e procedure per il monitoraggio della movimentazione di merci e container nel piazzale</li> <li>– Processi operativi del sistema portuale</li> <li>– Procedure e regolamenti relativi alla sicurezza portuale ed alla sicurezza relativa a depositi e magazzini</li> <li>– Caratteristiche dei sistemi di movimentazione ed immagazzinamento delle merci</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei software a supporto della movimentazione e dello stoccaggio delle merci</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la movimentazione e lo stoccaggio delle merci nell'ambito dei terminal portuali</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare ed organizzare le risorse umane e strumentali disponibili per la realizzazione del programma in relazione al traffico preventivato</li> <li>– Adottare tecniche per la corretta utilizzazione degli spazi dell'area operativa del terminal in coerenza con l'organizzazione logistica definita</li> <li>– Organizzare e coordinare il trasporto e la movimentazione della merce mediante l'utilizzo di mezzi gommati o ferrati</li> <li>– Utilizzare supporti informatici per indirizzare i veicoli e posizionare le merci sul piazzale</li> <li>– Monitorare il rispetto della programmazione prevista, rilevando e analizzando i dati relativi alla performance</li> <li>– Adottare procedure per la revisione della programmazione prevista a fronte di imprevisti e criticità nella realizzazione delle operazioni di movimentazione e stoccaggio delle merci</li> <li>– Adottare procedure di stoccaggio delle merci nei piazzali portuali</li> <li>– Operare il coordinamento delle operazioni movimentazione e lo stoccaggio delle merci nell'ambito dei terminal portuali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Movimentazione e stoccaggio delle merci organizzato nel rispetto delle procedure previste e degli standard di sicurezza</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei documenti di programmazione</li> <li>– Rilevazione risorse disponibili a fronte del traffico preventivato</li> <li>– Organizzazione delle operazioni</li> <li>– Organizzazione degli spazi</li> <li>– Monitoraggio delle operazioni</li> <li>– Gestione criticità ed imprevisti</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.09 Coordinamento attività terminal portuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programmazione del numero e della tipologia di mezzi e del personale ai carichi, scarichi e</li> </ul> |
| COORDINARE LA MOVIMENTAZIONE E LO STOCCAGGIO DELLE MERCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei mezzi per la movimentazione, il sollevamento e lo stoccaggio delle merci</li> <li>– Strumenti e procedure per il monitoraggio della movimentazione di merci e container nel piazzale</li> <li>– Processi operativi del sistema portuale</li> <li>– Procedure e regolamenti relativi alla sicurezza portuale ed alla sicurezza relativa a depositi e magazzini</li> <li>– Caratteristiche dei sistemi di movimentazione ed immagazzinamento delle merci</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei software a supporto della movimentazione e dello stoccaggio delle merci</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la movimentazione e lo stoccaggio delle merci nell'ambito dei terminal portuali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare ed organizzare le risorse umane e strumentali disponibili per la realizzazione del programma in relazione al traffico preventivato</li> <li>– Adottare tecniche per la corretta utilizzazione degli spazi dell'area operativa del terminal in coerenza con l'organizzazione logistica definita</li> <li>– Organizzare e coordinare il trasporto e la movimentazione della merce mediante l'utilizzo di mezzi gommati o ferrati</li> <li>– Utilizzare supporti informatici per indirizzare i veicoli e posizionare le merci sul piazzale</li> <li>– Monitorare il rispetto della programmazione prevista, rilevando e analizzando i dati relativi alla performance</li> <li>– Adottare procedure per la revisione della programmazione prevista a fronte di imprevisti e criticità nella realizzazione delle operazioni di movimentazione e stoccaggio delle merci</li> <li>– Adottare procedure di stoccaggio delle merci nei piazzali portuali</li> <li>– Operare il coordinamento delle operazioni movimentazione e lo stoccaggio delle merci nell'ambito dei terminal portuali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Movimentazione e stoccaggio delle merci organizzato nel rispetto delle procedure previste e degli standard di sicurezza</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei documenti di programmazione</li> <li>– Rilevazione risorse disponibili a fronte del traffico preventivato</li> <li>– Organizzazione delle operazioni</li> <li>– Organizzazione degli spazi</li> <li>– Monitoraggio delle operazioni</li> <li>– Gestione criticità ed imprevisti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.09 Coordinamento attività terminal portuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programmazione del numero e della tipologia di mezzi e del personale ai carichi, scarichi e</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |

stoccaggi

- Elaborazione ed aggiornamento della programmazione in base ai diversi dati disponibili
- Monitoraggio del rispetto della programmazione e valutazione della performance

**LIVELLO EQF**

4

| <b>COORDINARE L'IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI CARICO E SCARICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche e componenti del piano di carico e scarico</li> <li>– Tipologia di merci</li> <li>– Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei mezzi per il carico e lo scarico</li> <li>– Procedure e documentazione per il carico e lo scarico delle merci (bolle)</li> <li>– Terminologia specifica del settore logistico-portuale e dell'intermodalità</li> <li>– Tipologia di navi ed elementi di pianificazione dei carichi navali</li> <li>– Principali riferimenti normativi e procedurali relativi al trasporto merci ed alle spedizioni nazionali ed internazionali</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne il coordinamento delle operazioni di carico e scarico delle merci in ambito portuale</li> </ul>                                                                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare il piano di carico e scarico</li> <li>– Definire modalità operative per l'esecuzione delle procedure pianificate</li> <li>– Monitorare l'esecuzione del carico – scarico delle merci, individuando e segnalando eventuali criticità</li> <li>– Adottare procedure per la revisione della programmazione prevista a fronte di imprevisti e criticità nella realizzazione delle operazioni di carico e scarico delle merci</li> <li>– Applicare le procedure per la registrazione dell'entrata/dell'uscita delle merci e per il controllo delle bolle di accompagnamento</li> <li>– Monitorare il rispetto della programmazione prevista, rilevando e analizzando i dati relativi alla performance</li> <li>– Operare il coordinamento delle operazioni movimentazione e lo stoccaggio delle merci nell'ambito dei terminal portuali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Operazioni di carico e scarico coordinate nel rispetto della programmazione prevista e degli standard di sicurezza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del piano di carico e scarico</li> <li>– Verifica risorse disponibili</li> <li>– Organizzazione del programma operazioni nave/terminal</li> <li>– Monitoraggio delle operazioni</li> <li>– Aggiornamento della programmazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.09 Coordinamento attività terminal portuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programmazione del numero e della tipologia di mezzi e del personale ai carichi, scarichi e stoccaggi</li> <li>– Elaborazione ed aggiornamento della programmazione in base ai diversi dati disponibili</li> <li>– Monitoraggio del rispetto della programmazione e valutazione della performance</li> <li>– Supervisione delle operazioni di imbarco/sbarco secondo il Piano predeterminato</li> </ul> <p>AdA 11.01.12 Gestione documentale delle operazioni del terminal portuale</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Attività:

- Controllo documentazione di trasporto
- Elaborazione ed archiviazione dei documenti inerenti l'arrivo e la partenza della nave
- Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia
- Predisposizione e compilazione della documentazione sulla merce in entrata e in uscita dal termina

**LIVELLO EQF**

4

| <b>COORDINARE IL PROGRAMMA DI STIVAGGIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie di merci: agricole, liquide, pericolose</li> <li>– Tipologia e caratteristiche delle stive: spazi, modalità di accesso, ...</li> <li>– Caratteristiche e componenti del piano di stivaggio</li> <li>– Procedure, tecniche e criteri di stivaggio delle diverse tipologie di merci</li> <li>– Tipologie e caratteristiche dei container</li> <li>– Tipologie di merci e specifiche di stivaggio di prodotti</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di stivaggio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare il programma di stivaggio</li> <li>– Adottare tecniche per una corretta utilizzazione degli spazi nella stiva in relazione alla quantità ed alle caratteristiche della merce</li> <li>– Organizzare le operazioni di stivaggio in conformità con il programma definito</li> <li>– Verificare la tipologia della merce da stivare in termini di quantità, peso, tipologia, caratteristiche dei container</li> <li>– Monitorare il rispetto della programmazione prevista, rilevando e analizzando i dati relativi alla performance, individuando e segnalando eventuali criticità</li> <li>– Adottare procedure per la revisione della programmazione prevista a fronte di imprevisti e criticità nella realizzazione delle operazioni di stivaggio delle merci</li> <li>– Definire modalità e strumenti per la supervisione ed il monitoraggio dell'implementazione del programma di stivaggio</li> <li>– Operare il coordinamento del programma di stivaggio nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Piano di stivaggio coordinato nel rispetto delle sequenze operative previste e delle norme di sicurezza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del programma di stivaggio</li> <li>– Verifica risorse disponibili</li> <li>– Organizzazione delle operazioni di stivaggio</li> <li>– Monitoraggio delle operazioni</li> <li>– Aggiornamento della programmazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.01.09 Coordinamento attività terminal portuale<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione ed aggiornamento della programmazione in base ai diversi dati disponibili</li> <li>– Monitoraggio del rispetto della programmazione e valutazione della performance</li> <li>– Supervisione delle operazioni di imbarco/sbarco secondo il Piano predeterminato</li> </ul> <p>AdA 11.01.12 Gestione documentale delle operazioni del terminal portuale<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

- Controllo del contenuto dei containers secondo quanto stabilito dalle procedure aziendali e dalle normative

**LIVELLO EQF**

4

| <b>COORDINARE IL PERSONALE DEL TERMINAL PORTUALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche organizzative, processi di lavoro, ruoli e funzioni del sistema portuale ed intermodale</li> <li>– Modelli di organizzazione del lavoro e tecniche di gestione delle operazioni nell’ambito del terminal portuale</li> <li>– Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro</li> <li>– Tecniche di gestione del personale</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> <li>– Tecniche di gestione del gruppo di lavoro</li> </ul>                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzare e coordinare le attività lavorative e il personale secondo le necessità ed i carichi di lavoro e gestendo le assenze</li> <li>– Monitorare periodicamente l’andamento delle attività per verificare l’adeguatezza della programmazione</li> <li>– Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Attività e personale organizzati e coordinati in funzione delle programmazioni e dei carichi di lavoro effettivi ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione delle attività e dei processi di lavoro.</li> <li>– Gestione del gruppo di lavoro nei diversi cicli di lavoro</li> <li>– Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.09 Coordinamento attività terminal portuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programmazione del numero e della tipologia di mezzi e del personale ai carichi, scarichi e stoccaggi</li> <li>– Monitoraggio del rispetto della programmazione e valutazione della performance</li> <li>– Gestione e coordinamento del personale nel terminal portuale</li> </ul>                                                                                                                                     |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



Profilo

**Gruista portuale**

### Denominazione del Profilo

Gruista portuale.

### Descrizione del profilo

Il Gruista portuale si occupa della movimentazione di container, merci in colli o alla rinfusa in ambito portuale utilizzando diverse tipologie di mezzi meccanici per il sollevamento e la movimentazione. Realizza l'attrezzaggio dei mezzi e la loro manutenzione ordinaria.

Si relaziona con il coordinatore del terminal, il personale di bordo ed il personale del piazzale.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

4.3.1.3.0 Addetti alla gestione amministrativa del trasporto merci

7.4.4.4.0 Conducenti di carrelli elevatori

8.1.3.1.0 Facchini, addetti allo spostamento merci e assimilati

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

52.24.20 Movimento merci relativo a trasporti marittimi e fluviali

52.21.40 Gestione di centri di movimentazione merci (interporti)

52.24.30 Movimento merci relativo a trasporti ferroviari

52.24.40 Movimento merci relativo ad altri trasporti terrestri

52.29.22 Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Logistica, spedizioni e trasporto su gomma

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Programmazione e gestione terminal portuale

Gestione interporto

- **Aree di attività**

AdA 11.01.13 Realizzazione delle operazioni di banchina

Profilo associato a 3 RA su 4:

RA1: Eseguire le operazioni preventive alle attività di carico/scarico, controllando la stabilità dei carichi a container ed effettuando il loro blocco/sblocco

RA2: Eseguire le operazioni di movimentazione dei carichi e di conduzione dei mezzi di sollevamento, manovrando gru, carrelli ed attrezzature di banchina

RA4: Eseguire lo stivaggio di collettame e pallet, nel rispetto delle procedure richieste e della salvaguardia della sicurezza

AdA 11.01.16 Operazioni di movimentazione merce (interporto e/o terminal portuale)

Profilo associato a 1 RA su 4:

RA2: Eseguire le operazioni di movimentazione dei carichi e di conduzione dei mezzi di sollevamento, manovrando gru, carrelli ed attrezzature speciali

E alle seguenti attività:

- Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia
- Verifica della documentazione necessaria per la ricezione/consegna dei carichi

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 286 1436 342">REALIZZARE L'IMBRAGATURA DEI CARICHI NAVALI</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="150 342 1436 846"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature relative ai mezzi per la movimentazione, il sollevamento e lo stoccaggio delle merci</li> <li>– Riferimenti relativi all'attrezzaggio delle gru ed all'imbragatura dei carichi nell'ambito del Piano di sicurezza aziendale</li> <li>– Tipologie e tecniche di imbragatura carichi in relazione alle diverse tipologie di carico</li> <li>– Caratteristiche identificative e di sicurezza delle merci: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio</li> <li>– Procedure per la verifica della stabilità dei carichi</li> <li>– Procedure per il rizzaggio, derizzaggio e maneggio dei carichi navali</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne attrezzaggio delle gru ed imbragatura dei carichi navali</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 846 1436 1317"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare ed utilizzare attrezzature a corredo della gru in funzione della tipologia di mezzo e delle condizioni di sollevamento</li> <li>– Adottare procedure di attrezzaggio della gru (aggancio benne, ganci, polpi e varie attrezzature)</li> <li>– Adottare procedure e tecniche per l'imbragatura dei carichi</li> <li>– Adottare procedure per la verifica della stabilità delle diverse tipologie di carico</li> <li>– Valutare le condizioni atmosferiche che possono interferire con le operazioni</li> <li>– Adottare procedure per il rizzaggio, il derizzaggio ed il maneggio dei carichi navali</li> <li>– Identificare il carico da imbragare tramite gli specifici codici identificativi</li> <li>– Operare attrezzaggio delle gru ed imbragatura dei carichi navali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1317 1436 1417"> <p><b>RISULTATO</b><br/>Carichi navali imbragati e pronti per essere movimentati nel rispetto degli standard di sicurezza</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1417 1436 1612"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi delle caratteristiche del carico</li> <li>– Impostazione dell'imbragatura</li> <li>– Approntamento di attrezzature ed accessori</li> <li>– Sblocco e blocco dei carichi</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1612 1436 2000"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.01.13 Realizzazione delle operazioni di banchina<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controlli preventivi per verificare la stabilità del carico</li> <li>– Manovre mediante gru di banchina</li> <li>– Blocco/sblocco del carico navale a containers</li> </ul> <p>AdA 11.01.16 Operazioni di movimentazione merce (interporto e/o terminal intermodale)<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 2000 1436 2069"> <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p> </td></tr> </tbody> </table> | REALIZZARE L'IMBRAGATURA DEI CARICHI NAVALI | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature relative ai mezzi per la movimentazione, il sollevamento e lo stoccaggio delle merci</li> <li>– Riferimenti relativi all'attrezzaggio delle gru ed all'imbragatura dei carichi nell'ambito del Piano di sicurezza aziendale</li> <li>– Tipologie e tecniche di imbragatura carichi in relazione alle diverse tipologie di carico</li> <li>– Caratteristiche identificative e di sicurezza delle merci: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio</li> <li>– Procedure per la verifica della stabilità dei carichi</li> <li>– Procedure per il rizzaggio, derizzaggio e maneggio dei carichi navali</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne attrezzaggio delle gru ed imbragatura dei carichi navali</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare ed utilizzare attrezzature a corredo della gru in funzione della tipologia di mezzo e delle condizioni di sollevamento</li> <li>– Adottare procedure di attrezzaggio della gru (aggancio benne, ganci, polpi e varie attrezzature)</li> <li>– Adottare procedure e tecniche per l'imbragatura dei carichi</li> <li>– Adottare procedure per la verifica della stabilità delle diverse tipologie di carico</li> <li>– Valutare le condizioni atmosferiche che possono interferire con le operazioni</li> <li>– Adottare procedure per il rizzaggio, il derizzaggio ed il maneggio dei carichi navali</li> <li>– Identificare il carico da imbragare tramite gli specifici codici identificativi</li> <li>– Operare attrezzaggio delle gru ed imbragatura dei carichi navali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b><br/>Carichi navali imbragati e pronti per essere movimentati nel rispetto degli standard di sicurezza</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi delle caratteristiche del carico</li> <li>– Impostazione dell'imbragatura</li> <li>– Approntamento di attrezzature ed accessori</li> <li>– Sblocco e blocco dei carichi</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.01.13 Realizzazione delle operazioni di banchina<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controlli preventivi per verificare la stabilità del carico</li> <li>– Manovre mediante gru di banchina</li> <li>– Blocco/sblocco del carico navale a containers</li> </ul> <p>AdA 11.01.16 Operazioni di movimentazione merce (interporto e/o terminal intermodale)<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p> |
| REALIZZARE L'IMBRAGATURA DEI CARICHI NAVALI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature relative ai mezzi per la movimentazione, il sollevamento e lo stoccaggio delle merci</li> <li>– Riferimenti relativi all'attrezzaggio delle gru ed all'imbragatura dei carichi nell'ambito del Piano di sicurezza aziendale</li> <li>– Tipologie e tecniche di imbragatura carichi in relazione alle diverse tipologie di carico</li> <li>– Caratteristiche identificative e di sicurezza delle merci: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio</li> <li>– Procedure per la verifica della stabilità dei carichi</li> <li>– Procedure per il rizzaggio, derizzaggio e maneggio dei carichi navali</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne attrezzaggio delle gru ed imbragatura dei carichi navali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezionare ed utilizzare attrezzature a corredo della gru in funzione della tipologia di mezzo e delle condizioni di sollevamento</li> <li>– Adottare procedure di attrezzaggio della gru (aggancio benne, ganci, polpi e varie attrezzature)</li> <li>– Adottare procedure e tecniche per l'imbragatura dei carichi</li> <li>– Adottare procedure per la verifica della stabilità delle diverse tipologie di carico</li> <li>– Valutare le condizioni atmosferiche che possono interferire con le operazioni</li> <li>– Adottare procedure per il rizzaggio, il derizzaggio ed il maneggio dei carichi navali</li> <li>– Identificare il carico da imbragare tramite gli specifici codici identificativi</li> <li>– Operare attrezzaggio delle gru ed imbragatura dei carichi navali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Carichi navali imbragati e pronti per essere movimentati nel rispetto degli standard di sicurezza</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi delle caratteristiche del carico</li> <li>– Impostazione dell'imbragatura</li> <li>– Approntamento di attrezzature ed accessori</li> <li>– Sblocco e blocco dei carichi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.01.13 Realizzazione delle operazioni di banchina<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controlli preventivi per verificare la stabilità del carico</li> <li>– Manovre mediante gru di banchina</li> <li>– Blocco/sblocco del carico navale a containers</li> </ul> <p>AdA 11.01.16 Operazioni di movimentazione merce (interporto e/o terminal intermodale)<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |

| ESEGUIRE LA MOVIMENTAZIONE DEI CARICHI NAVALI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle gru</li> <li>– Fattori ed aspetti tecnici che influenzano la stabilità della gru durante la movimentazione della merce</li> <li>– Criteri e procedure Safe Work Load</li> <li>– Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle strumentazioni elettroniche di ausilio all'imbarco/sbarco delle merci</li> <li>– Procedure di carico, scarico e movimentazione dei container in relazione alle loro diverse tipologie</li> <li>– Terminologia specifica di settore in lingua inglese</li> <li>– Riferimenti alla movimentazione dei carichi nel piano di sicurezza aziendale</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'utilizzo di gru per la movimentazione dei carichi in ambito portuale</li> </ul>                                                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare il cronoprogramma di riferimento nell'ambito del piano di carico e scarico</li> <li>– Manovrare gru per movimentare merci containerizzate e non, valutando le dimensioni dei carichi, delle navi e degli spazi</li> <li>– Utilizzare la tecnica di sollevamento spreader (pick up/set down)</li> <li>– Utilizzare dispositivi di comunicazione e apparati ricetrasmittenti</li> <li>– Controllare l'oscillazione del carico anche in condizioni meteorologiche avverse</li> <li>– Utilizzare gli specifici codici identificativi per individuare le esigenze di movimentazione del carico</li> <li>– Operare la movimentazione dei carichi mediante l'utilizzo di gru in ambito portuale nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                              |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Carichi navali movimentati nel rispetto delle procedure previste e degli standard di sicurezza</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del cronoprogramma nel piano di carico e scarico</li> <li>– Manovra della gru</li> <li>– Controllo della stabilità del carico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.13 Realizzazione delle operazioni di banchina</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conduzione e manovra del carrello cavaliere (straddle carrier), transtainer ed impilatore (reach stacker)</li> <li>– Esecuzione delle manovre di traslazione, sollevamento, brandeggio e rotazione</li> <li>– Manovre mediante gru di banchina</li> <li>– Realizzazione della movimentazione nel rispetto della Safe Work Load (SWL: massima portata del mezzo, diagramma di carico, baricentro del carico, ecc.)</li> <li>– Gestione dello stivaggio di collettame e pallet</li> </ul> <p>AdA 11.01.16 Operazioni di movimentazione merce (interporto e/o terminal intermodale)</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia</li> </ul> |

- Esecuzione delle operazioni di carico, scarico e sollevamento merce con gru
- Esecuzione delle manovre di carico, scarico e sollevamento merce con carro ponte
- Movimentazione merce con reachstaker
- Scarico, movimentazione e carico merce con carrelli elevatori e transpallet

**LIVELLO EQF**

3

| <b>ESEGUIRE LO STOCCAGGIO DELLE MERCI SUL PIAZZALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Piano di carico e scarico e criteri per il posizionamento delle merci</li> <li>– Sistemi di immagazzinamento e movimentazione delle merci</li> <li>– Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio: caratteristiche tecniche e stato di conservazione</li> <li>– Elementi di organizzazione logistica dei piazzali portuali</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di stoccaggio delle merci sul piazzale portuale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare il piano di carico e scarico per quanto concerne il posizionamento delle merci sul piazzale</li> <li>– Adottare tecniche per una corretta utilizzazione degli spazi allocati sul piazzale</li> <li>– Eseguire le operazioni di stoccaggio in conformità con il programma definito</li> <li>– Verificare la tipologia della merce da stoccare in termini di quantità, peso, tipologia, caratteristiche dei container</li> <li>– Operare lo stoccaggio delle merci sul piazzale nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Merchi stoccate sul piazzale secondo le procedure e le allocazioni previste, con elementi identificativi in evidenza, nel rispetto degli standard di sicurezza,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del piano di carico e scarico</li> <li>– Verifica risorse disponibili</li> <li>– esecuzione delle operazioni di stoccaggio</li> <li>– Corretta utilizzazione degli spazi allocati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.13 Realizzazione delle operazioni di banchina</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conduzione e manovra del carrello cavaliere (straddle carrier), transtainer ed impilatore (reach stacker)</li> <li>– Esecuzione delle manovre di traslazione, sollevamento, brandeggio e rotazione</li> <li>– Manovre mediante gru di banchina</li> <li>– Realizzazione della movimentazione nel rispetto della Safe Work Load (SWL: massima portata del mezzo, diagramma di carico, baricentro del carico, ecc.)</li> </ul> <p>AdA 11.01.16 Operazioni di movimentazione merce (interporto e/o terminal intermodale)</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificazione del carico tramite verifiche del codice, numero indipendente, numero di lotto, posizione e tipologia</li> <li>– Esecuzione delle operazioni di carico, scarico e sollevamento merce con gru</li> <li>– Esecuzione delle manovre di carico, scarico e sollevamento merce con carro ponte</li> <li>– Movimentazione merce con reachstaker</li> <li>– Scarico, movimentazione e carico merce con carrelli elevatori e transpallet</li> <li>– Trasferimento del carico nelle aree di stoccaggio a piazzale e/o in magazzino</li> <li>– Verifica della documentazione necessaria per la ricezione/consegna dei carichi</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>REALIZZARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI MEZZI DI SOLLEVAMENTO PORTUALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione ordinaria dei macchinari e delle attrezzature portuali per il sollevamento</li> <li>– Caratteristiche funzionali e componenti delle diverse tipologie di macchine e delle attrezzature portuali per il sollevamento</li> <li>– Concetti di elettromeccanica, elettrotecnica e meccanica per la manutenzione ordinaria dei macchinari</li> <li>– Tecniche di pianificazione di attività</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla manutenzione ordinaria dei mezzi di sollevamento portuali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure e tecniche di manutenzione ordinaria di attrezzature e macchinari</li> <li>– Utilizzare strumenti di reporting per la segnalazione di anomalie e malfunzionamenti e la registrazione delle manutenzioni realizzate</li> <li>– Applicare tecniche di pianificazione delle attività di manutenzione</li> <li>– Applicare tecniche di sostituzione di componenti/parti usurate e di ripristino funzionalità dei macchinari</li> <li>– Applicare tecniche di diagnostica di parti meccaniche ed elettriche dei macchinari</li> <li>– Applicare procedure per la pulizia dei mezzi per il sollevamento portuali</li> <li>– Operare la manutenzione ordinaria mezzi di sollevamento portuali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO ATTESO</b><br/> Manutenzioni ordinarie dei mezzi realizzate nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevazione e segnalazione di anomalie e malfunzionamenti</li> <li>– Realizzazione delle manutenzioni ordinarie</li> <li>– Controllo dello stato di usura e delle condizioni di funzionamento dei mezzi e delle attrezzature portuali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/> AdA 11.01.13 Realizzazione delle operazioni di banchina<br/> Nessuna attività associata</p> <p>AdA 11.01.16 Operazioni di movimentazione merce (interporto e/o terminal intermodale)<br/> Nessuna attività associata</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/> 3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



Profilo

**Manovratore impianti a fune**

### Denominazione del Profilo

Manovratore impianti a fune

### Descrizione del profilo

Il Manovratore di impianti a fune si occupa del trasporto di passeggeri sull'impianto, erogando informazioni ed assistendoli nella salita e nella discesa. Provvede alla manutenzione ordinaria ed assicura la sicurezza del servizio.

Si relaziona con i passeggeri e con le funzioni aziendali di supporto alla conduzione degli impianti.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.4.1.3.0 Manovratori di impianti a fune

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

49.31.00 Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane

49.32.10 Trasporto con taxi

49.32.20 Trasporto mediante noleggio di autovetture da rimessa con conducente

49.39.09 Altre attività di trasporti terrestri di passeggeri nca

52.21.90 Altre attività connesse ai trasporti terrestri nca

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto pubblico e servizi di supporto

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Trasporto pubblico urbano e extra urbano.

- **Aree di attività**

AdA-11.05.09 Trasporto di persone e merci mediante impianti a fune

Profilo associato a tutti i 3 RA:

RA1: Approntare e condurre gli impianti controllando le condizioni atmosferiche e di esercizio ed il rispetto delle norme di sicurezza, predisponendo la reportistica sul servizio espletato

RA2: Gestire le fasi di salita e discesa dei clienti dall'impianto fornendo informazioni di servizio

RA3: Svolgere attività di sorveglianza e manutenzione degli impianti, nel rispetto delle norme tecniche applicabili

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>CONDURRE L'IMPIANTO A FUNE</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali riferimenti UNI relativi alla normativa per gli impianti di risalita a fune</li> <li>– Principali regolamenti e prescrizioni relativi al trasporto di passeggeri su impianti a fune</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità della strumentazione</li> <li>– Tecniche di conduzione dell'impianto in sicurezza</li> <li>– Elementi di meteorologia</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la il trasporto di persone su impianti a fune</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisire informazioni al fine di verificare le condizioni sull'impianto e le condizioni atmosferiche</li> <li>– Gestire le comunicazioni con la centrale operativa per rimuovere difficoltà e criticità nell'esecuzione del servizio</li> <li>– Condurre l'impianto in condizioni ordinarie e in condizioni di avversità atmosferiche, adottando i necessari interventi – accorgimenti</li> <li>– Adottare procedure per avviare, manovrare e spegnere gli impianti</li> <li>– Utilizzare tecniche e strumenti di reporting del lavoro giornaliero</li> <li>– Operare il trasporto di persone su impianti a fune nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Impianto a fune condotto in sicurezza e nel rispetto degli standard di servizio previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avvio, manovra e spegnimento dell'impianto</li> <li>– Conduzione dell'impianto in sicurezza nelle diverse condizioni meteorologiche</li> <li>– Redazione report relativi all'attività svolta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.05.09 Trasporto di persone e merci mediante impianti a fune<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avviamento e spegnimento degli impianti</li> <li>– Esecuzione delle operazioni di manovra degli impianti di funivia</li> <li>– Controllo delle condizioni atmosferiche con l'apposita strumentazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>GESTIRE LA RELAZIONE DI SERVIZIO CON I CLIENTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con i clienti</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese</li> <li>– Modalità di assistenza in fase di discesa e salita, anche per clienti con mobilità ridotta</li> <li>– Modelli e standard di qualità del servizio</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione del conflitto</li> <li>– Modelli e tecniche di customer care</li> </ul> |
| <b>ABILITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erogare informazioni ai clienti</li> <li>– Adottare tecniche di accoglienza alla clientela</li> <li>– Individuare modalità per attuare condizioni di confort nella cura e nell'assistenza dei clienti</li> <li>– Adottare modalità di comunicazione e di relazione adeguati alle caratteristiche del cliente</li> <li>– Assistere la clientela con limitazioni di movimento dell'accesso e nella discesa</li> </ul>          |
| <b>RISULTATO</b><br>Relazione di servizio con i clienti gestita nel rispetto delle procedure aziendali e degli standard di qualità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>INDICATORI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erogazione di informazioni</li> <li>– Accoglienza dei clienti</li> <li>– Assistenza nella salita e nella discesa</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br>AdA 11.05.09 Trasporto di persone e merci mediante impianti a fune<br>Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle fasi di salita e discesa dei clienti dall'impianto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>LIVELLO EQF</b><br>3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| ASSICURARE LE CONDIZIONI OTTIMALI E DI SICUREZZA DELL'IMPIANTO A FUNE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche tecnico funzionali degli impianti a fune</li> <li>– Concetti di elettrotecnica e di meccanica</li> <li>– Concetti di elettronica</li> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione elettrotecnica, elettronica e meccanica</li> <li>– Regolamento relativo ai principali controlli da effettuare sul mezzo e le tempistiche degli stessi</li> <li>– Tipologia e caratteristiche delle sostanze, dei prodotti e delle attrezzature necessarie alla manutenzione</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la manutenzione su impianti a fune</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Effettuare controlli e verifiche periodici sull'impianto al fine di individuare tempestivamente l'insorgenza di guasti e malfunzionamenti</li> <li>– Redigere report sullo stato di efficienza degli impianti</li> <li>– Adottare procedure per la sorveglianza degli impianti</li> <li>– Individuare le eventuali necessità di interventi di manutenzione/riparazione di personale tecnico</li> <li>– Realizzare interventi di manutenzione ordinaria programmata utilizzando gli appositi strumenti</li> <li>– Verificare preventivamente il corretto funzionamento generale e dell'efficienza dell'impianto e dei sistemi operativi e dispositivi in dotazione</li> <li>– Verificare lo stato di pulizia e le condizioni sia della cabina</li> <li>– Operare interventi di manutenzione ordinaria su impianti a fune nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Funzionalità dell'impianto verificata e assicurata con gli opportuni interventi manutentivi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione dei controlli sull'impianto</li> <li>– Controllo dei sistemi e dei dispositivi</li> <li>– Realizzazione delle manutenzioni previste</li> <li>– Segnalazioni e richieste di interventi tecnici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.05.09 Trasporto di persone e merci mediante impianti a fune</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avviamento e spegnimento degli impianti</li> <li>– Controllo della corretta applicazione delle condizioni di sicurezza</li> <li>– Redazione di rapporti sullo stato di efficienza degli impianti</li> <li>– Manutenzione ordinaria degli impianti</li> <li>– Sorveglianza degli impianti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>GESTIRE LE PROCEDURE DI SICUREZZA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impianti e strumentazioni per la sicurezza dell'impianto</li> <li>– Procedure di rilevazione di anomalie negli impianti nel corso del servizio</li> <li>– Procedure di sicurezza in fase di avvio, manovra ed arresto</li> <li>– Procedure di emergenza in caso di incidente e anomalie</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla gestione delle procedure di sicurezza nell'ambito del trasporto di persone sugli impianti a fune</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare procedure di emergenza in caso di incidente o anomalie</li> <li>– Adottare le procedure di sicurezza previste per fasi di avvio, manovra ed arresto</li> <li>– Adottare procedure per la verifica della funzionalità degli impianti di sicurezza</li> <li>– Utilizzare strumenti e procedure per la segnalazione delle criticità e la richiesta di intervento alle funzioni preposte</li> <li>– Adottare procedure di sicurezza nell'assistenza alla salita e discesa dei clienti con ridotta mobilità</li> <li>– Adottare modalità e tecniche di comunicazione con i clienti in caso di emergenza e di anomalie</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Procedure di sicurezza gestite nelle diverse fasi e situazioni di manovra dell'impianto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione emergenza in caso di incidente e di anomalie</li> <li>– Gestione sicurezza nelle diverse fasi di manovra dell'impianto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.05.09 Trasporto di persone e merci mediante impianti a fune<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo della corretta applicazione delle condizioni di sicurezza</li> <li>– Redazione di rapporti sullo stato di efficienza degli impianti</li> <li>– Sorveglianza degli impianti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Profilo

**Operatore dell'autotrasporto**

**Denominazione del Profilo**

Operatore dell'autotrasporto

**Descrizione del profilo**

L'Operatore dell'autotrasporto si occupa del trasporto di merci mediante veicoli di varia dimensione, acquisendo ordini di trasporto e merci, programmando l'itinerario del viaggio e consegnando al cliente. Cura la documentazione di trasporto e si occupa della manutenzione ordinaria del mezzo. Si relaziona con personale operante nell'ambito dei magazzini e della logistica.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.4.2.3.0 Conducenti di mezzi pesanti e camion

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

49.41.00 Trasporto di merci su strada

52.29.22 Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

52.29.10 Spedizionieri e agenzie di operazioni doganali

52.29.21 Intermediari dei trasporti

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Logistica, spedizioni e trasporto su gomma

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Pianificazione, organizzazione e gestione delle spedizioni e del trasporto (anche intermodale).

- **Aree di attività**

AdA11.01.07 Trasporto di merci su gomma

Profilo inserito nel GdC.

RA1: Pianificare le operazioni di trasporto e consegna, a partire dalla presa visione degli ordini di servizio, predisponendo i piani di guida

RA2: Prendere in carico e trasportare le merci, verificando lo stato delle merci stesse, conducendo il mezzo di trasporto e presidiando le operazioni di scarico

RA3: Curare i mezzi di trasporto, eseguendo le operazioni di manutenzione ordinaria

RA4: Gestire e compilare i documenti di viaggio, curando la regolarità e la correttezza degli stessi



| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>REALIZZARE IL TRASPORTO MERCI CON VEICOLI SU GOMMA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali riferimenti normativi relativi al codice della strada</li> <li>– Rischi e pericoli connessi con l'uso non corretto del mezzo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità della strumentazione di bordo</li> <li>– Tecniche di conduzione in sicurezza</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei sistemi e dei software GPS per l'assistenza alla guida</li> <li>– Principali riferimenti normativi, regolamenti e prescrizioni relativi alla sicurezza per quanto concerne il trasporto di merci su gomma: sicurezza del conducente, del mezzo e delle diverse tipologie di merci trasportate</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisire informazioni al fine di verificare le condizioni del traffico e meteorologiche sulla tratta</li> <li>– Individuare esigenze di variazione dell'itinerario di viaggio in funzione delle diverse condizioni intervenute (meteo, traffico, modifica ordini di trasporto, ...)</li> <li>– Condurre il mezzo in condizioni ordinarie e in condizioni di avversità (atmosferiche, legate al traffico, ...) adottando i necessari interventi – accorgimenti</li> <li>– Monitorare lo stato del carico nelle diverse fasi del carico, trasporto e scarico</li> <li>– Adottare procedure per la sicurezza e la protezione delle merci trasportate</li> <li>– Realizzare il carico e lo scarico delle merci</li> <li>– Supervisionare la realizzazione del carico e dello scarico da parte di terzi</li> <li>– Operare il trasporto di merci su gomma nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Mezzo condotto e merce trasportata e consegnata in sicurezza e nel rispetto degli standard di servizio previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conduzione del mezzo in sicurezza nelle diverse condizioni di circolazione</li> <li>– Realizzazione del carico, scarico e trasporto delle diverse tipologie di merce</li> <li>– Gestione riprogrammazioni di itinerari</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.01.07 Trasporto di merci su gomma</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Carico e scarico della merce da autotreni o altri mezzi pesanti</li> <li>– Conduzione del mezzo di trasporto e consegna della merce</li> <li>– Verifica dello stato del carico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p><b>3</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>GESTIRE LE COMUNICAZIONI ED I DOCUMENTI DI SERVIZIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali riferimenti normativi relativi a fatturazione, contabilità e documentazione di viaggio necessarie per il tipo di merce trasportata</li> <li>– Modelli e standard di qualità del servizio</li> <li>– Tipologia e caratteristiche della documentazione di trasporto</li> <li>– Elementi di gestione della comunicazione e della relazione</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione del conflitto</li> <li>– Modelli e tecniche di problem solving</li> <li>– Elementi di procedura doganale</li> </ul>                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare modalità di compilazione e di catalogazione dei documenti di viaggio e di accompagnamento della merce</li> <li>– Verificare la congruità e la conformità dei documenti di viaggio alle regolamentazioni vigenti ed al carico trasportato</li> <li>– Utilizzare strumenti e dispositivi di comunicazione</li> <li>– Comunicare con le funzioni logistiche (magazzini, spedizioni, ...) di riferimento per segnalare e rimuovere difficoltà e criticità nell'esecuzione del servizio</li> <li>– Adempiere alle procedure doganali</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Comunicazioni e documentazioni gestite nel rispetto delle normative e delle procedure aziendali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle comunicazioni di servizio</li> <li>– Verifica, compilazione e catalogazione della documentazione di viaggio</li> <li>– Gestione di criticità</li> <li>– Realizzazione adempimenti doganali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.01.07 Trasporto di merci su gomma<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compilazione e controllo dei documenti di servizio</li> <li>– Verifica dello stato del carico</li> <li>– Riconsegna delle bolle di accompagnamento</li> <li>– Presa visione delle consegne e degli ordini di servizio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>REALIZZARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEL VEICOLO PER<br/>L'AUTOTRASPORTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche tecniche e di funzionamento del mezzo di trasporto</li> <li>– Concetti di elettrotecnica e di meccanica automobilistica</li> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione elettrotecnica e meccanica</li> <li>– Accorgimenti e modalità operative per migliorare l'affidabilità operativa del mezzo</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le attività di manutenzione ordinaria di veicoli</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ABILITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Effettuare controlli e verifiche periodici sul mezzo di trasporto al fine di individuare tempestivamente l'insorgenza di guasti e malfunzionamenti</li> <li>– Individuare le eventuali necessità di interventi di manutenzione/riparazione di personale tecnico</li> <li>– Adottare procedure per la richiesta di interventi di manutenzione specialistica e straordinaria</li> <li>– Realizzare interventi di manutenzione ordinaria utilizzando gli appositi strumenti</li> <li>– Verificare preventivamente il corretto funzionamento generale e dell'efficienza del mezzo e dei sistemi operativi e dispositivi in dotazione, incluso il cronotachigrafo</li> <li>– Operare la manutenzione ordinaria del veicolo nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <b>RISULTATO</b><br>Funzionalità del mezzo di trasporto verificata e assicurata con gli opportuni interventi manutentivi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>INDICATORI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione dei controlli sul mezzo di trasporto</li> <li>– Controllo dei sistemi e dei dispositivi di bordo</li> <li>– Realizzazione delle manutenzioni previste</li> <li>– Segnalazioni e richieste di interventi tecnici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>DA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br>AdA 11.01.07 Trasporto di merci su gomma<br>Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione delle operazioni di manutenzione ordinaria sul mezzo (es. controllo carburante, olio, filtri gomme, ecc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>LIVELLO EQF</b><br>3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>PROGRAMMARE LE OPERAZIONI DI TRASPORTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia e caratteristica delle merci da trasportare per realizzare condizioni ottimali di carico rispetto a pesi, volumi e tipi di imballaggio</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi al trasporto merci su gomma</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei sistemi e dei software GPS per la programmazione degli itinerari</li> <li>– Elementi di cartografia</li> <li>– Tecniche di pianificazione delle attività</li> </ul>               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisire ed analizzare gli ordini di trasporto</li> <li>– Adottare criteri per la selezione e la pianificazione degli itinerari</li> <li>– Acquisire informazioni relative alle condizioni di traffico e meteorologiche previste sul percorso</li> <li>– Programmare le modalità della realizzazione del servizio di trasporto</li> <li>– Verificare l'idoneità del mezzo in relazione alle caratteristiche necessarie a seconda della merce trasportata</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Operazioni di trasporto programmate ed ottimizzate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi ordini di trasporto</li> <li>– Verifiche preliminari relative alle condizioni di trasporto</li> <li>– Selezione e programmazione degli itinerari</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.01.07 Trasporto di merci su gomma<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione delle operazioni di trasporto e di consegna</li> <li>– Predisposizione dei piani di guida</li> <li>– Presa visione delle consegne e degli ordini di servizio</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Profilo

**Operatore per la conduzione di mezzi per il trasporto di persone**

**Denominazione del Profilo**

Operatore per la conduzione di mezzi per il trasporto persone

**Descrizione del profilo**

L'Operatore per la conduzione di mezzi per il trasporto persone si occupa di condurre mezzi adibiti al trasporto locale di persone su strada (autobus, pullman) o su rotaia (tram e metropolitana), garantendo regolarità del servizio. Gestisce la documentazione e le informazioni relative alla realizzazione del servizio ed assicura la manutenzione del mezzo.

Si relaziona con i passeggeri e con le funzioni aziendali di supporto alla circolazione dei mezzi.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.4.2.2.0 Conduuttori di autobus, di tram e di filobus

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

49.31.00 Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane

49.32.10 Trasporto con taxi

49.32.20 Trasporto mediante noleggio di autovetture da rimessa con conducente

49.39.09 Altre attività di trasporti terrestri di passeggeri nca

52.21.90 Altre attività connesse ai trasporti terrestri nca

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto pubblico e servizi di supporto

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Trasporto pubblico urbano e extra urbano.

- **Aree di attività**

AdA 11.05.07 Trasporto di persone su autobus e pullman

Profilo inserito nel GdC;

RA1: Assicurare il mantenimento in efficienza del mezzo e dei dispositivi in esso contenuti, verificandone lo stato prima della partenza e partecipando alle attività di manutenzione ordinaria

RA2: Condurre il mezzo sulla base dell'itinerario assegnato e delle condizioni del traffico, rispettando le disposizioni applicabili, gestendo le relazioni con la centrale operative e predisponendo la reportistica sul servizio espletato

RA3: Gestire le relazioni di servizio con i passeggeri, verificando la loro avvenuta salita/discesa, curando il carico/scarico dei bagagli e fornendo informazioni di servizio

AdA 11.05.08 Trasporto di persone su tram e metropolitane

Profilo inserito nel GdC:.

RA1: Condurre il mezzo rispettando le disposizioni applicabili e gestendo le relazioni con la centrale, gli operatori di stazione e gli altri conduttori

RA2: Gestire le relazioni di servizio con i passeggeri, verificando la loro avvenuta salita/discesa e fornendo informazioni di servizio

RA3: Assicurare il mantenimento in efficienza del mezzo e dei dispositivi in esso contenuti, verificandone lo stato prima della partenza e partecipando alle attività di manutenzione ordinaria

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 286 1436 342">CONDURRE IL MEZZO PER IL TRASPORTO DI PERSONE</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="150 342 1436 813"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali riferimenti normativi relativi al codice della strada</li> <li>– Principali regolamenti e prescrizioni relativi alla sicurezza del conducente, del mezzo e dei trasportati</li> <li>– Lettura ed interpretazione del foglio di viaggio</li> <li>– Rischi e pericoli connessi con l'uso non corretto del mezzo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità della strumentazione di bordo</li> <li>– Tecniche di conduzione in sicurezza</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei software in uso per l'erogazione di informazioni ed assistenza</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la conduzione di veicoli per il trasporto di persone</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 813 1436 1395"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare modalità di compilazione e di catalogazione dei documenti di viaggio</li> <li>– Leggere ed interpretare il foglio di viaggio e/o le disposizioni ricevute dall'ufficio movimento</li> <li>– Acquisire informazioni al fine di verificare lo stato del traffico/le condizioni di circolazione previste sulla tratta</li> <li>– Gestire le comunicazioni con l'ufficio di movimentazione per rimuovere difficoltà e criticità nell'esecuzione del servizio</li> <li>– Condurre il mezzo in condizioni ordinarie e in condizioni di avversità (atmosferiche, legate al traffico, ...) adottando i necessari interventi – accorgimenti</li> <li>– Intervenire in caso di emergenza a bordo (es. principio di incendio, blocco porte, ...)</li> <li>– Valutare l'opportunità di interrompere il servizio di trasporto in caso di pericolo per i trasportati o per soggetti terzi</li> <li>– Operare la conduzione di mezzi per il trasporto di persone nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1395 1436 1496"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Mezzo condotto in sicurezza e nel rispetto degli standard di servizio previsti</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1496 1436 1686"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura/decodifica foglio di viaggio /indicazioni ufficio movimento</li> <li>– Conduzione del mezzo in sicurezza nelle diverse condizioni di circolazione</li> <li>– Gestione emergenze</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1686 1436 2060"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.05.07 Trasporto di persone su autobus e pullman</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compilazione e controllo della documentazione di viaggio e degli avvisi</li> <li>– Conduzione del mezzo nel rispetto delle direttive aziendali e delle regolamentazioni vigenti</li> <li>– Comunicazione alla centrale operativa di emergenze, incidenti, anomalie di servizio, ecc.</li> <li>– Presa visione dell'itinerario del percorso e dei tempi e verifica dello stato di traffico previsto sulla tratta</li> </ul> <p>AdA 11.05.08 Trasporto di persone su tram e metropolitane</p> <p>Attività:</p> </td></tr> </tbody> </table> | CONDURRE IL MEZZO PER IL TRASPORTO DI PERSONE | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali riferimenti normativi relativi al codice della strada</li> <li>– Principali regolamenti e prescrizioni relativi alla sicurezza del conducente, del mezzo e dei trasportati</li> <li>– Lettura ed interpretazione del foglio di viaggio</li> <li>– Rischi e pericoli connessi con l'uso non corretto del mezzo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità della strumentazione di bordo</li> <li>– Tecniche di conduzione in sicurezza</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei software in uso per l'erogazione di informazioni ed assistenza</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la conduzione di veicoli per il trasporto di persone</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare modalità di compilazione e di catalogazione dei documenti di viaggio</li> <li>– Leggere ed interpretare il foglio di viaggio e/o le disposizioni ricevute dall'ufficio movimento</li> <li>– Acquisire informazioni al fine di verificare lo stato del traffico/le condizioni di circolazione previste sulla tratta</li> <li>– Gestire le comunicazioni con l'ufficio di movimentazione per rimuovere difficoltà e criticità nell'esecuzione del servizio</li> <li>– Condurre il mezzo in condizioni ordinarie e in condizioni di avversità (atmosferiche, legate al traffico, ...) adottando i necessari interventi – accorgimenti</li> <li>– Intervenire in caso di emergenza a bordo (es. principio di incendio, blocco porte, ...)</li> <li>– Valutare l'opportunità di interrompere il servizio di trasporto in caso di pericolo per i trasportati o per soggetti terzi</li> <li>– Operare la conduzione di mezzi per il trasporto di persone nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Mezzo condotto in sicurezza e nel rispetto degli standard di servizio previsti</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura/decodifica foglio di viaggio /indicazioni ufficio movimento</li> <li>– Conduzione del mezzo in sicurezza nelle diverse condizioni di circolazione</li> <li>– Gestione emergenze</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.05.07 Trasporto di persone su autobus e pullman</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compilazione e controllo della documentazione di viaggio e degli avvisi</li> <li>– Conduzione del mezzo nel rispetto delle direttive aziendali e delle regolamentazioni vigenti</li> <li>– Comunicazione alla centrale operativa di emergenze, incidenti, anomalie di servizio, ecc.</li> <li>– Presa visione dell'itinerario del percorso e dei tempi e verifica dello stato di traffico previsto sulla tratta</li> </ul> <p>AdA 11.05.08 Trasporto di persone su tram e metropolitane</p> <p>Attività:</p> |
| CONDURRE IL MEZZO PER IL TRASPORTO DI PERSONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali riferimenti normativi relativi al codice della strada</li> <li>– Principali regolamenti e prescrizioni relativi alla sicurezza del conducente, del mezzo e dei trasportati</li> <li>– Lettura ed interpretazione del foglio di viaggio</li> <li>– Rischi e pericoli connessi con l'uso non corretto del mezzo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità della strumentazione di bordo</li> <li>– Tecniche di conduzione in sicurezza</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei software in uso per l'erogazione di informazioni ed assistenza</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la conduzione di veicoli per il trasporto di persone</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare modalità di compilazione e di catalogazione dei documenti di viaggio</li> <li>– Leggere ed interpretare il foglio di viaggio e/o le disposizioni ricevute dall'ufficio movimento</li> <li>– Acquisire informazioni al fine di verificare lo stato del traffico/le condizioni di circolazione previste sulla tratta</li> <li>– Gestire le comunicazioni con l'ufficio di movimentazione per rimuovere difficoltà e criticità nell'esecuzione del servizio</li> <li>– Condurre il mezzo in condizioni ordinarie e in condizioni di avversità (atmosferiche, legate al traffico, ...) adottando i necessari interventi – accorgimenti</li> <li>– Intervenire in caso di emergenza a bordo (es. principio di incendio, blocco porte, ...)</li> <li>– Valutare l'opportunità di interrompere il servizio di trasporto in caso di pericolo per i trasportati o per soggetti terzi</li> <li>– Operare la conduzione di mezzi per il trasporto di persone nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Mezzo condotto in sicurezza e nel rispetto degli standard di servizio previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura/decodifica foglio di viaggio /indicazioni ufficio movimento</li> <li>– Conduzione del mezzo in sicurezza nelle diverse condizioni di circolazione</li> <li>– Gestione emergenze</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.05.07 Trasporto di persone su autobus e pullman</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compilazione e controllo della documentazione di viaggio e degli avvisi</li> <li>– Conduzione del mezzo nel rispetto delle direttive aziendali e delle regolamentazioni vigenti</li> <li>– Comunicazione alla centrale operativa di emergenze, incidenti, anomalie di servizio, ecc.</li> <li>– Presa visione dell'itinerario del percorso e dei tempi e verifica dello stato di traffico previsto sulla tratta</li> </ul> <p>AdA 11.05.08 Trasporto di persone su tram e metropolitane</p> <p>Attività:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



- Conduzione del mezzo nel rispetto delle direttive aziendali e delle regolamentazioni vigenti
- Esecuzione di manovre in stazione e in deposito
- Gestione delle comunicazioni con gli operatori del traffico su ferro e con il personale di stazione
- Comunicazioni alla centrale operativa di emergenze, incidenti, anomalie di servizio, ecc.

**LIVELLO EQF**

3

| <b>GESTIRE LA RELAZIONE DI SERVIZIO CON GLI UTENTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Condizioni tariffarie del servizio per verificare e vendere i titoli di viaggio</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con i passeggeri</li> <li>– Modelli e standard di qualità del servizio</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione del conflitto</li> <li>– Modelli e tecniche di problem solving</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>ABILITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare modalità di emissione e vendita di titoli di viaggio</li> <li>– Erogare informazioni agli utenti sul percorso, sulle tariffe, ...</li> <li>– Adottare modalità comunicative efficaci per la comunicazione dei rischi e la gestione delle emergenze</li> <li>– Gestire conflitti e disservizi</li> <li>– Verifica la regolarità dei titoli di viaggio</li> <li>– Assistere la clientela nel carico e scarico dei bagagli più pesanti negli appositi vani</li> <li>– Assistere la clientela con limitazioni di movimento dell'accesso e nella discesa, utilizzando gli appositi dispositivi</li> </ul> |
| <b>RISULTATO</b><br>Relazione di servizio gestita nel rispetto delle procedure aziendali e degli standard di qualità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>INDICATORI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erogazione di informazioni</li> <li>– Emissione titoli di viaggio</li> <li>– Gestione di criticità</li> <li>–</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br>AdA 11.05.07 Trasporto di persone su autobus e pullman<br>Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica dell'avvenuta salita/discesa dei passeggeri</li> <li>– Interazione con l'utenza per il rilascio di informazioni e risoluzione di eventuali problematiche emerse</li> <li>– Carico dei bagagli ingombranti negli appositi vani</li> </ul> AdA 11.05.08 Trasporto di persone su tram e metropolitane<br>Attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interazione con l'utenza per il rilascio di informazioni e risoluzione di eventuali problematiche emerse</li> </ul>                       |
| <b>LIVELLO EQF</b><br>3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <p align="center"><b>ASSICURARE LE CONDIZIONI OTTIMALI E DI SICUREZZA DEL MEZZO DI TRASPORTO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche tecniche e di funzionamento del mezzo di trasporto</li> <li>– Concetti di elettrotecnica e di meccanica</li> <li>– Procedure e tecniche di manutenzione tecnica e meccanica</li> <li>– Accorgimenti e modalità operative per migliorare l’affidabilità operativa e la disponibilità del mezzo</li> <li>– Regolamento relativo ai principali controlli da effettuare sul mezzo e le tempistiche degli stessi</li> <li>– Tipologia e caratteristiche delle sostanze, dei prodotti e delle attrezzature necessarie alla manutenzione</li> </ul>                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Effettuare controlli e verifiche periodici sul mezzo di trasporto al fine di individuare tempestivamente l’insorgenza di guasti e malfunzionamenti</li> <li>– Individuare le eventuali necessità di interventi di manutenzione/riparazione di personale tecnico</li> <li>– Realizzare interventi di manutenzione ordinaria programmata utilizzando gli appositi strumenti</li> <li>– Verificare preventivamente il corretto funzionamento generale e dell’efficienza del mezzo e dei sistemi operativi e dispositivi in dotazione</li> <li>– Verificare lo stato di pulizia e le condizioni dei sedili e dei supporti</li> </ul>        |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>           Funzionalità del mezzo di trasporto verificata e assicurata con gli opportuni interventi manutentivi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione dei controlli sul mezzo di trasporto</li> <li>– Controllo dei sistemi e dei dispositivi di bordo</li> <li>– Realizzazione delle manutenzioni previste</li> <li>– Segnalazioni e richieste di interventi tecnici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>           AdA 11.05.07 Trasporto di persone su autobus e pullman<br/>           Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo dell’efficienza del veicolo</li> <li>– Esecuzione dell’attività di manutenzione ordinaria dei veicoli</li> <li>– Verifica e controllo dei dispositivi in dotazione</li> </ul> <p>AdA 11.05.08 Trasporto di persone su tram e metropolitane<br/>           Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo tecnico del mezzo ferroviario e delle sue parti per la verifica della funzionalità</li> <li>– Esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria dei veicoli</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>           3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>GESTIRE LE PROCEDURE DI SICUREZZA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impianti e strumentazioni per la sicurezza a bordo del mezzo</li> <li>– Procedure di rilevazione di anomalie nel mezzo nell’ambito del servizio</li> <li>– Procedure di sicurezza in fase di partenza, circolazione e sosta del mezzo</li> <li>– Procedure di emergenza in caso di incidente e anomalie</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza nell’ambito del trasporto dei passeggeri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attivare procedure di emergenza in caso di incidente o anomalie</li> <li>– Adottare le procedure di sicurezza previste per le diverse fasi di viaggio: partenza, circolazione, sosta</li> <li>– Verificare la funzionalità degli impianti di sicurezza a bordo</li> <li>– Utilizzare strumenti e procedure per la segnalazione delle criticità e la richiesta di intervento alle funzioni preposte</li> <li>– Adottare modalità e tecniche di comunicazione con i passeggeri in caso di emergenza e di anomalie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Procedure di sicurezza gestite nelle diverse fasi e situazioni del viaggio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione emergenza in caso di incidente e di anomalie</li> <li>– Gestione sicurezza in fase di partenza, circolazione e sosta dei mezzi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.05.07 Trasporto di persone su autobus e pullman<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo dell’efficienza del veicolo</li> <li>– Verifica e controllo dei dispositivi in dotazione</li> <li>– Comunicazione alla centrale operativa di emergenze, incidenti, anomalie di servizio, ecc.</li> </ul> <p>AdA 11.05.08 Trasporto di persone su tram e metropolitane<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Controllo tecnico del mezzo ferroviario e delle sue parti per la verifica della funzionalità</li> <li>– Gestione delle comunicazioni con gli operatori del traffico su ferro e con il personale di stazione</li> <li>– Comunicazione alla centrale operativa di emergenze, incidenti, anomalie di servizio, ecc.</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Profilo

**Operatore dei servizi portuali (Ormeggiatore)**

**Denominazione del Profilo**

Operatore dei servizi portuali (Ormeggiatore).

**Descrizione del profilo**

L'Operatore dei servizi portuali si occupa di fornire assistenza logistica e tecnica per l'approdo e il ricevimento delle unità da diporto nell'ambito di porti turistici, movimentando, laddove necessario, le imbarcazioni, coordinando i flussi informativi ed assicurando interventi tesi al contenimento e alla gestione dei rischi ambientali e degli eventi critici.

Si relaziona con i comandanti delle navi, con i piloti e con le autorità portuali marittime competenti.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.4.5.1.0 Marinai di coperta

7.4.5.3.0 Conduttori di barche e battelli a motore

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

52.22.09 Altre attività dei servizi connessi al trasporto marittimo o per vie d'acqua

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto marittimo di persone e merci

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Gestione della operatività del porto turistico

- **Aree di attività**

AdA 11.02.09 Ormeaggio e servizi logistici per le imbarcazioni da diporto

Profilo inserito nel GdC:

RA1: Comunicare informazioni utili alla navigazione acquisendo e diffondendo bollettini meteo, messaggi o disposizioni

RA2: Eseguire le operazioni di ormeaggio e rifornimento eseguendo le operazioni di tiraggio e di fissaggio, provvedendo, tramite allaccio, ai rifornimenti

RA3: Effettuare la movimentazione delle imbarcazioni da diporto utilizzando traini, rimorchi, mezzi di sollevamento per operazioni di alaggio

AdA 11.02.10 - Sorveglianza e manutenzione delle strutture di approdo

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Effettuare operazioni di pulizia e manutenzione delle strutture di approdo e fornire servizi di manutenzione ai natanti, eseguendo gli interventi necessari al corretto ripristino

RA2: Garantire l'efficienza e la sicurezza delle strutture portuali controllando il rispetto della normativa vigente, prevenendo i rischi ed intervenendo in caso di emergenze

RA3: Fornire le comunicazioni necessarie alle autorità portuali, marittime e di Pubblica sicurezza, trasmettendo e ricevendo le informazioni e adempiendo alle procedure richieste

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>REALIZZARE ORMEGGIO E DISORMEGGIO DI IMBARCAZIONI DA DIPORTO</b></p> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Terminologia specifica di settore in lingua inglese (Standard Maritime Vocabulary)</li> <li>– Normativa nautica da diporto e Codice della navigazione</li> <li>– Mezzi, procedure e manovre di alaggio</li> <li>– Tecniche di navigazione, procedure e manovre di entrata/uscita porti, di ormeggio e disormeggio e ancoraggio delle imbarcazioni da diporto</li> <li>– Tecniche di conduzione di rimorchiatori</li> <li>– Tipologia, caratteristiche, mezzi di salvataggio a bordo e sistemi di sicurezza delle imbarcazioni da diporto e dei rimorchiatori</li> <li>– Principali riferimenti normativi, procedure e regolamenti relativi alla sicurezza per quanto concerne la navigazione, l'ormeggio ed il disormeggio di imbarcazioni da diporto</li> </ul> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare criteri per l'utilizzo degli spazi di attracco del molo in accordo con il regolamento portuale</li> <li>– Applicare tecniche di navigazione per imbarcazioni a motore e a vela</li> <li>– Gestire le operazioni di alaggio con mezzi di sollevamento</li> <li>– Eseguire servizi di rimorchio, traino o recupero imbarcazioni ed equipaggi in mare</li> <li>– Applicare procedure di manovra in entrata/uscita porti</li> <li>– Applicare procedure codificate di manovra per l'ormeggio e il disormeggio imbarcazioni da diporto</li> <li>– Operare le operazioni di navigazione, ormeggio e disormeggio nel rispetto del codice della navigazione e delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Imbarcazioni da diporto ormeggiate/disormeggiate nel posto assegnato nel rispetto del regolamento portuale e degli standard di sicurezza.</p> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conduzione di imbarcazioni da diporto (manovre in porto)</li> <li>– Conduzione rimorchiatori</li> <li>– Movimentazione e sollevamento imbarcazioni</li> </ul> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.02.09 Ormeggio e servizi logistici per le imbarcazioni da diporto</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle operazioni di ormeggio e disormeggio da terra e/o da imbarcazione</li> <li>– Conduzione di gommoni o imbarcazioni da diporto</li> <li>– Esecuzione di servizi di rimorchio, traino o recupero imbarcazioni ed equipaggi in mare</li> <li>– Gestione delle operazioni di alaggio con mezzi di sollevamento</li> </ul> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p> |



| <b>REALIZZARE IL MONITORAGGIO E LA MANUTENZIONE DI STRUTTURE DI APPRODO E NATANTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di pulizia carena, carteggiatura e applicazione pittura antivegetativa</li> <li>– Principali strumenti di lavoro per la manutenzione delle strutture di approdo e loro utilizzo</li> <li>– Elementi di impiantistica elettrica, elettrotecnica e termoidraulica</li> <li>– Procedure di manutenzione ordinaria delle strutture di approdo</li> <li>– Procedure di manutenzione ordinaria dei sistemi di coperta</li> <li>– Tipologia, caratteristiche funzionali e componenti dei principali impianti ed attrezzature portuali</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le attività di manutenzione ordinaria di strutture di approdo e di natanti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare materiali, componenti, strumenti e tecniche di intervento in base alle lavorazioni da eseguire /all'avaria riscontrata e al tipo di impianto</li> <li>– Esecuzione dei servizi di pulizia carena, carteggiatura e applicazione pittura antivegetativa</li> <li>– Adottare procedure di verifica del funzionamento delle strutture di approdo, dei diversi sistemi, impianti, attrezzature e dispositivi di sicurezza</li> <li>– Esecuzione delle operazioni di svuotamento dall'acqua attraverso l'uso delle pompe di sentina</li> <li>– Gestire le procedure di sorveglianza e di intervento antincendio</li> <li>– Interpretare informazioni relative a malfunzionamenti degli impianti portuali per elaborare ipotesi di soluzione in termini di intervento o di segnalazione di esigenze di manutenzioni straordinarie</li> <li>– Gestire le operazioni di rifornimento di acqua e carburante e di allaccio dell'energia elettrica</li> <li>– Operare le di manutenzione ordinaria di strutture di approdo e di natanti nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Operazioni di verifica delle condizioni di efficienza e di sicurezza e di manutenzione di sistemi, impianti portuali ed imbarcazioni realizzate secondo standard di qualità e di sicurezza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Connessione servizi elettrici ed idrici alle unità da diporto</li> <li>– Manutenzione ordinaria delle strutture di approdo</li> <li>– Interventi di piccola manutenzione delle imbarcazioni</li> <li>– Realizzazione sorveglianza ed interventi antiincendio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.02.10 - Sorveglianza e manutenzione delle strutture di approdo</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicazione delle procedure di richiesta degli interventi di manutenzione straordinaria</li> <li>– Attuazione delle operazioni di manutenzione ordinaria delle strutture di approdo</li> <li>– Esecuzione dei servizi di pulizia carena, carteggiatura e applicazione pittura antivegetativa</li> <li>– Sorveglianza sui rischi di incendio e, all'occorrenza, attivazione delle procedure antincendio</li> <li>– Verifica dell'efficienza delle attrezzature e delle strutture di ormeggio e di sicurezza delle strutture portuali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <p align="center"><b>GARANTIRE L'ASSISTENZA IN MARE IN CASO DI EVENTI CRITICI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di primo soccorso</li> <li>– Elementi di meteorologia nautica</li> <li>– Tecniche e procedure per verificare la posizione delle imbarcazioni</li> <li>– Tecniche e procedure di intervento per imbarcazioni in difficoltà</li> <li>– Elementi di diritto marittimo relativi all'assistenza ed al soccorso in mare</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di assistenza in mare</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare procedure e protocolli per la prevenzione e gestione degli eventi critici (imbarcazioni in avaria, richieste soccorso, etc)</li> <li>– Comunicare informazioni utili alla navigazione, acquisendo e diffondendo bollettini meteo, messaggi o disposizioni</li> <li>– Interpretare i dati metereologici</li> <li>– Interpretare e prendere in carico le richieste della capitaneria di porto per interventi di emergenza</li> <li>– Identificare ed attivare le forme di intervento e le modalità di supporto tecnico più adeguate ad assistere il diportista in difficoltà</li> <li>– Utilizzare tecniche di pronto intervento in mare su imbarcazioni da diporto in difficoltà</li> <li>– Riconoscere le esigenze e i bisogni propri del diportista in relazione alla richiesta di intervento acquisita</li> <li>– Operare l'assistenza in mare nel rispetto delle norme di diritto marittimo e di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Interventi di prevenzione e gestione eventi critici in mare realizzati secondo procedure e protocolli definiti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ascolto ed interpretazione delle richieste del diportista</li> <li>– Attuazione procedure di supporto tecnico</li> <li>– Esecuzione misure di prima assistenza</li> <li>– Gestione delle comunicazioni con la Capitaneria e con le imbarcazioni coinvolte</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.02.09 Ormeaggio e servizi logistici per le imbarcazioni da diporto</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione dei dati meteorologici e delle carte meteo da fornire agli utenti</li> <li>– Presidio della postazione radio per i contatti con le imbarcazioni e/o per la diffusione di messaggi/disposizioni</li> </ul> <p>AdA 11.02.10 - Sorveglianza e manutenzione delle strutture di approdo</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle procedure di comunicazione con la direzione del Porto, con le Autorità marittime e di Pubblica sicurezza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>GARANTIRE L'ASSISTENZA ORIENTATIVA AL SISTEMA DEI SERVIZI PORTUALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di comunicazione e di relazione con il cliente</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese</li> <li>– Principali strumenti e software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>– Strutture costitutive di un porto turistico</li> <li>– Procedure e criteri per l'utilizzo degli spazi di attracco del molo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accogliere i diportisti fornendo informazioni rispetto alla fruizione dei servizi portuali</li> <li>– Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno, al fine di rimuovere eventuali cause di disservizio</li> <li>– Utilizzare strumentazioni tecniche e mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni con i naviganti</li> <li>– Assistere da terra i diportisti nelle operazioni di ormeggio e disormeggio</li> <li>– Adottare procedure per la valutazione della disponibilità di soluzioni di ormeggio</li> <li>– Valutare la corretta disposizione e la buona tenuta dei cavi di ormeggio per assicurare il natante alla banchina</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Assistenza orientativa fornita al diportista nel rispetto delle regole e delle procedure definite</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione reclami</li> <li>– Erogazione informazioni</li> <li>– Verifica ricettività disponibile</li> <li>– Accoglienza del diportista</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.02.09 Ormeggio e servizi logistici per le imbarcazioni da diporto</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione delle operazioni di ormeggio e disormeggio da terra e/o da imbarcazione</li> <li>– Acquisizione dei dati meteorologici e delle carte meteo da fornire agli utenti</li> <li>– Presidio della postazione radio per i contatti con le imbarcazioni e/o per la diffusione di messaggi/disposizioni</li> </ul> <p>AdA 11.02.10 - Sorveglianza e manutenzione delle strutture di approdo</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica dell'efficienza delle attrezzature e delle strutture di ormeggio e di sicurezza delle strutture portuali</li> <li>– Gestione delle procedure di comunicazione con la direzione del Porto, con le Autorità marittime e di Pubblica sicurezza</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Profilo

**Operatore unico aeroportuale**

### Denominazione del Profilo

Operatore unico aeroportuale

### Descrizione del profilo

L'Operatore unico aeroportuale si occupa della realizzazione dei servizi di handling negli aeroporti, della guida e manovra dei mezzi aeroportuali necessari al trasporto bagagli, merci, passeggeri o attrezzature necessarie all'aeromobile nell'ambito dei servizi sottobordo.

Si relaziona con l'addetto di rampa e con il resto del personale operante nei servizi di terra.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

3

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

7.4.4.4.0 Conducenti di carrelli elevatori

8.1.3.1.0 Facchini addetti allo spostamento merci e assimilati

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

52.23.00 Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

52.24.10 Movimento merci relativo a trasporti aerei

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto aereo di persone e merci

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Servizi aeroportuali

- **Aree di attività**

AdA 11.04.04 Erogazione di servizi di handling velivoli e merci

Profilo associato a 4 RA.

RA2: Eseguire le operazioni di movimentazione rampe e mezzi in aeroporto trasportando passeggeri, bagagli, movimentando rampe e guidando autobotti

RA3: Eseguire operazioni di rifornimento all'aeromobile fornendo carburante, acqua, energia (a mezzo GPU)

RA4: Eseguire il carico e lo scarico di merci, bagagli e servizi catering curando il corretto posizionamento delle diverse tipologie di beni nella stiva o sull'aeromobile

RA5 Effettuare le pulizie a bordo curando la corretta esecuzione delle misure di igiene e di qualità richieste dalle procedure

E alla seguente attività:

- Rimozione di neve o ghiaccio e sbrinamento del velivolo.

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI HANDLING SOTTOBORDO AI VELIVOLI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Terminologie operativa aeroportuale</li> <li>– Terminologia specifica di settore in lingua inglese</li> <li>– Procedure per il carico e lo scarico e la movimentazione dei bagagli</li> <li>– Procedure, mezzi e tecniche per la rimozione di neve e ghiaccio e per lo sbrinamento</li> <li>– Procedure per il carico e lo scarico e la movimentazione delle diverse tipologie di merce</li> <li>– Nozioni di aerodinamica e bilanciamento aeromobili</li> <li>– Mezzi e procedure per la realizzazione dei rifornimenti (acqua, carburante, energia): operazioni di attacco dei GPU/ di avvio dell'APU</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di handling aeroportuale di merci e velivoli</li> </ul>       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Effettuare il carico, lo scarico e la movimentazione dei bagagli nel rispetto delle procedure previste e delle indicazioni ricevute, avvalendosi di mezzi ed attrezzature appropriate</li> <li>– Effettuare il carico, lo scarico e la movimentazione di merci, catering, posta nel rispetto delle procedure previste e delle indicazioni ricevute, avvalendosi di mezzi ed attrezzature appropriate</li> <li>– Adottare procedure per l'esecuzione delle operazioni di attacco dei GPU o di avvio dell'APU</li> <li>– Effettuare i rifornimenti di acqua, carburante ed energia</li> <li>– Eseguire le manovre di sbrinamento e la rimozione di neve o ghiaccio</li> <li>– Operare l'handling di merci e velivoli nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Operazioni di handling eseguite nel rispetto delle procedure e degli standard di sicurezza previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione delle manovre di sbrinamento, rimozione neve e ghiaccio</li> <li>– Carico, scarico e movimentazione bagagli</li> <li>– Carico, scarico e movimentazione merci, catering e posta</li> <li>– Effettuazione dei rifornimenti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.04 Erogazione di servizi di handling velivoli e merci<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rimozione di neve o ghiaccio e sbrinamento del velivolo</li> <li>– Esecuzione delle operazioni di attacco dei GPU (Ground Power Unit) o di avvio dell'APU (auxiliary power unit)</li> <li>– Rifornimento del velivolo di carburante e acqua potabile</li> <li>– Carico e scarico servizi di catering, bagagli e posta</li> <li>– Carico scarico merci a mezzo di cargo loader e/o cargo dolly</li> <li>– Carico e scarico bagagli e posta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/><b>3</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>EFFETTUARE LA MOVIMENTAZIONE DI RAMPE E MEZZI AEROPORTUALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei mezzi in uso in ambito aeroportuale (follow me, loading bridge, scale passeggeri, trattori leggeri e baggage dolly, conveyor belt loader, autobotti, ...)</li> <li>– Tipologia, caratteristiche e funzionalità di mezzi e attrezzature dell'area di rampa</li> <li>– Procedure, segnaletica e circolazione nelle diverse aree aeroportuali</li> <li>– Processi operativi del sistema aeroportuale</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di movimentazione di rampe e mezzi aeroportuali</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere/interpretare la documentazione/le indicazioni relative alla movimentazione da effettuare</li> <li>– Movimentare le rampe per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri</li> <li>– Gestire le comunicazioni con le funzioni di coordinamento dei servizi</li> <li>– Movimentare i mezzi aeroportuali necessari alle operazioni di handling</li> <li>– Operare la movimentazione di rampe e mezzi aeroportuali nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                         |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Rampe e mezzi movimentati nel rispetto delle procedure e degli standard di sicurezza previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Movimentazione rampe e mezzi aeroportuali</li> <li>– Conduzione mezzi per il trasporto di passeggeri ed equipaggi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.04 Erogazione di servizi di handling velivoli e merci<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Movimentazione mezzi ("follow me", loading bridge, scale passeggeri, trattori leggeri e baggage dolly, conveyor belt loader, autobotti, ecc.)</li> <li>– Movimentazione rampe per l'imbarco e sbarco dei passeggeri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>EFFETTUARE IL SERVIZIO DI PULIZIA DI BORDO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie di aeromobili e relative configurazioni e dotazioni</li> <li>– Tipologie di prodotti e strumenti per la sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Procedure di riordino, sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>– Tecniche e strumenti di igienizzazione</li> <li>– Regolamenti e procedure concernenti la pulizia a bordo dei velivoli</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di pulizia a bordo</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare la pulizia dei diversi spazi di bordo utilizzando prodotti ed attrezzature appropriati.</li> <li>– Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali e dotazioni</li> <li>– Rilevare e segnalare non conformità rispetto allo stato di materiali e arredi</li> <li>– Adottare procedure per la piccola manutenzione ordinaria di strumenti ed attrezzature</li> <li>– Applicare procedure per la raccolta ed il conferimento dei rifiuti</li> <li>– Operare la pulizia a bordo nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>               |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Interventi di pulizia a bordo realizzati nel rispetto delle procedure e degli standard di sicurezza previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pulizia di spazi ed arredi</li> <li>– Riordino degli spazi</li> <li>– Realizzazione delle operazioni di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione</li> <li>– Individuazione e segnalazione di non conformità in materiali ed arredi</li> <li>– Raccolta e conferimento dei rifiuti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.04 Erogazione di servizi di handling velivoli e merci<br/>Attività:<br/>– Esecuzione delle pulizie di bordo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| <b>EFFETTUARE IL TRASPORTO DI PERSONE IN AMBITO AEROPORTUALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia e caratteristiche tecniche dei mezzi aeroportuali per il trasporto dei passeggeri e degli equipaggi</li> <li>– Procedure per la gestione delle assistenze speciali (es. passeggeri con mobilità ridotta, ...)</li> <li>– Rischi e pericoli connessi con l'uso non corretto del mezzo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità della strumentazione di bordo</li> <li>– Tecniche di conduzione in sicurezza in ambito aeroportuale</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di conduzione di mezzi aeroportuali per il trasporto di persone</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare le indicazioni ricevute in relazione al trasporto da effettuare</li> <li>– Gestire le comunicazioni con le funzioni di coordinamento del servizio</li> <li>– Condurre i mezzi per il trasporto dei passeggeri e degli equipaggi</li> <li>– Intervenire in caso di emergenza a bordo</li> <li>– Adottare procedure per l'assistenza dei passeggeri con esigenze speciali (es. persone con limitata mobilità, ...)</li> <li>– Operare il trasporto di persone in ambito aeroportuale nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                           |
| <p><b>RISULTATO</b><br/> Trasporto di passeggeri ed equipaggi effettuato nel rispetto delle procedure e degli standard di sicurezza previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettura/interpretazione indicazioni relative al trasporto da effettuare</li> <li>– Conduzione del mezzo in sicurezza</li> <li>– Gestione emergenze</li> <li>– Assistenza a passeggeri con esigenze speciali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/> AdA 11.04.04 Erogazione di servizi di handling velivoli e merci<br/> Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trasporto dei passeggeri e degli equipaggi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/> 3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Profilo

**Tecnico dei servizi di scalo**

### Denominazione del Profilo

Tecnico dei servizi di scalo

### Descrizione del profilo

Il Tecnico dei servizi di scalo si occupa della gestione di attività connesse al trasporto aereo nell'area passeggeri, erogando informazioni, effettuando il servizio di biglietteria, il check in, l'assistenza agli imbarchi e nel recupero bagagli.

Si relaziona con il personale operante nell'aeroporto e con i passeggeri.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

4.4.1.2.0 Addetti al controllo della documentazione di viaggio

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

52.23.00 Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

52.24.10 Movimento merci relativo a trasporti aerei

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto aereo di persone e merci

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Servizi aeroportuali

- **Aree di attività**

AdA 11.04.03 Erogazione di servizi di handling passeggeri.

Profilo inserito nel GdC.

RA1: Fornire assistenza ai passeggeri a terra erogando informazioni, svolgendo operazioni di check in e intervenendo in caso di esigenze speciali

RA2: Fornire assistenza nel recupero bagagli svolgendo le pratiche di lost and found

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <table border="1"> <tr> <th data-bbox="150 288 1437 342">EFFETTUARE IL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA AEROPORTUALE</th></tr> <tr> <td data-bbox="150 342 1437 770"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese per la gestione della biglietteria</li> <li>– Sistemi di pagamento</li> <li>– Procedure di emissione e vendita biglietti aerei</li> <li>– Tecniche di prenotazione</li> <li>– Sistemi informativi di biglietteria aerea</li> <li>– Tipologia e caratteristiche dei biglietti e delle tariffe aeree</li> <li>– Normativa e regolamentazioni di riferimento in relazione alla biglietteria aerea e alle condizioni tariffarie</li> <li>– Modalità e strumenti di pagamento</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 770 1437 1198"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assumere la richiesta del cliente, comprendendo le esigenze</li> <li>– Erogare informazioni relative alle diverse opzioni disponibili</li> <li>– Verificare la disponibilità utilizzando sistemi informatizzati di prenotazione</li> <li>– Adottare procedure per la modifica, la cancellazione di prenotazioni, il rimborso di biglietti</li> <li>– Ricercare tra le opzioni di viaggio/tariffarie esistenti quelle più rispondenti all'esigenza espressa dal cliente</li> <li>– Utilizzare dispositivi e software per la prenotazione e l'emissione di biglietti da viaggio</li> <li>– Adottare procedure per la gestione della documentazione di viaggio</li> <li>– Gestire i diversi sistemi di pagamento</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1198 1437 1301"> <p><b>RISULTATO</b><br/>Biglietti aerei emessi e venduti correttamente.</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1301 1437 1489"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione e proposta di alternative di viaggio/tariffarie a partire dalle esigenze espresse.</li> <li>– Esecuzione della procedura di prenotazione/emissione</li> <li>– Gestione dei diversi sistemi di pagamento</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1489 1437 1682"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.03 Erogazione di servizi di handling passeggeri.<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza passeggeri in partenza, in arrivo, in transito</li> <li>– Gestione ed erogazione di informazioni</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1682 1437 1756"> <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p> </td></tr> </table> | EFFETTUARE IL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA AEROPORTUALE | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese per la gestione della biglietteria</li> <li>– Sistemi di pagamento</li> <li>– Procedure di emissione e vendita biglietti aerei</li> <li>– Tecniche di prenotazione</li> <li>– Sistemi informativi di biglietteria aerea</li> <li>– Tipologia e caratteristiche dei biglietti e delle tariffe aeree</li> <li>– Normativa e regolamentazioni di riferimento in relazione alla biglietteria aerea e alle condizioni tariffarie</li> <li>– Modalità e strumenti di pagamento</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assumere la richiesta del cliente, comprendendo le esigenze</li> <li>– Erogare informazioni relative alle diverse opzioni disponibili</li> <li>– Verificare la disponibilità utilizzando sistemi informatizzati di prenotazione</li> <li>– Adottare procedure per la modifica, la cancellazione di prenotazioni, il rimborso di biglietti</li> <li>– Ricercare tra le opzioni di viaggio/tariffarie esistenti quelle più rispondenti all'esigenza espressa dal cliente</li> <li>– Utilizzare dispositivi e software per la prenotazione e l'emissione di biglietti da viaggio</li> <li>– Adottare procedure per la gestione della documentazione di viaggio</li> <li>– Gestire i diversi sistemi di pagamento</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b><br/>Biglietti aerei emessi e venduti correttamente.</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione e proposta di alternative di viaggio/tariffarie a partire dalle esigenze espresse.</li> <li>– Esecuzione della procedura di prenotazione/emissione</li> <li>– Gestione dei diversi sistemi di pagamento</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.03 Erogazione di servizi di handling passeggeri.<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza passeggeri in partenza, in arrivo, in transito</li> <li>– Gestione ed erogazione di informazioni</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p> |
| EFFETTUARE IL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA AEROPORTUALE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese per la gestione della biglietteria</li> <li>– Sistemi di pagamento</li> <li>– Procedure di emissione e vendita biglietti aerei</li> <li>– Tecniche di prenotazione</li> <li>– Sistemi informativi di biglietteria aerea</li> <li>– Tipologia e caratteristiche dei biglietti e delle tariffe aeree</li> <li>– Normativa e regolamentazioni di riferimento in relazione alla biglietteria aerea e alle condizioni tariffarie</li> <li>– Modalità e strumenti di pagamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assumere la richiesta del cliente, comprendendo le esigenze</li> <li>– Erogare informazioni relative alle diverse opzioni disponibili</li> <li>– Verificare la disponibilità utilizzando sistemi informatizzati di prenotazione</li> <li>– Adottare procedure per la modifica, la cancellazione di prenotazioni, il rimborso di biglietti</li> <li>– Ricercare tra le opzioni di viaggio/tariffarie esistenti quelle più rispondenti all'esigenza espressa dal cliente</li> <li>– Utilizzare dispositivi e software per la prenotazione e l'emissione di biglietti da viaggio</li> <li>– Adottare procedure per la gestione della documentazione di viaggio</li> <li>– Gestire i diversi sistemi di pagamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Biglietti aerei emessi e venduti correttamente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuazione e proposta di alternative di viaggio/tariffarie a partire dalle esigenze espresse.</li> <li>– Esecuzione della procedura di prenotazione/emissione</li> <li>– Gestione dei diversi sistemi di pagamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.03 Erogazione di servizi di handling passeggeri.<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza passeggeri in partenza, in arrivo, in transito</li> <li>– Gestione ed erogazione di informazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |

| EFFETTUARE IL SERVIZIO DI CHECK IN E DI IMBARCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese per la gestione del servizio di check in e di imbarco</li> <li>– Tipologia e caratteristiche della modulistica di riferimento: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze</li> <li>– Normativa nazionale ed internazionale relativa alla sicurezza aeroportuale, al trasporto dei bagagli da stiva e a mano, normative IATA</li> <li>– Processi operativi del sistema aeroportuale</li> <li>– Modelli e standard di qualità dei servizi</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei software per la gestione dei servizi di check in ed imbarco</li> <li>– Procedure per la verifica della conformità dei biglietti e delle carte di imbarco</li> </ul>                                                                                                                      |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure di assegnazione dei passeggeri alle liste di attesa</li> <li>– Verificare e confermare le informazioni personali dei passeggeri mediante documenti idonei</li> <li>– Verificare la conformità dei biglietti e delle carte di imbarco</li> <li>– Verificare la conformità dei bagagli da stiva e a mano</li> <li>– Adottare procedure per l'emissione delle carte di imbarco e l'imbarco dei bagagli da stiva</li> <li>– Adottare procedure per l'applicazione di sovrapprezzi in caso di superamento del peso consentito dei bagagli</li> <li>– Erogare informazioni in relazione ad imbarchi, documenti di viaggio, coincidenze, ritardi, cancellazioni, ...</li> <li>– Assistere/accompagnare i passeggeri con esigenze speciali (es. minori non accompagnati, persone con limitata mobilità, ...)</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Check in ed imbarco effettuati nel rispetto delle procedure e degli standard di servizio previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica documenti, biglietti e carte di imbarco</li> <li>– Emissione carte di imbarco</li> <li>– Imbarco bagagli da stiva</li> <li>– Assistenza all'imbarco dei passeggeri</li> <li>–</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.03 Erogazione di servizi di handling passeggeri.</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Svolgimento delle operazioni di check in</li> <li>– Gestione ed erogazione di informazioni</li> <li>– Accompagnamento passeggeri con esigenze speciali,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>GARANTIRE ASSISTENZA ED INFORMAZIONI AI PASSEGGERI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione interpersonale</li> <li>– Modelli e tecniche di customer care e di qualità del servizio</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione del conflitto</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese per l'erogazione di informazioni ed assistenza</li> <li>– Procedure di gestione dei transiti</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione delle informazioni aeroportuali</li> </ul>                                                                                                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure per l'accoglienza dei passeggeri ai banchi di accettazione e ai punti di informazione</li> <li>– Fornire assistenza ai passeggeri in caso di ritardi, modifiche, cancellazioni, ...</li> <li>– Fornire assistenza ai passeggeri in partenza, transito ed arrivo</li> <li>– Ricercare e fornire informazioni relative ai voli e ai servizi aeroportuali</li> <li>– Fornire assistenza personalizzata ai passeggeri con assistenze speciali, supportandoli/accompagnandoli alla fruizione dei servizi di riferimento</li> <li>– Utilizzare tecniche di gestione di situazioni conflittuali e di criticità</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Assistenza ed informazioni ai passeggeri erogate nel rispetto delle procedure e degli standard qualitativi previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza in fase di arrivo, partenza e transito</li> <li>– Erogazione di informazioni</li> <li>– Gestione delle assistenze speciali</li> <li>– Gestione del conflitto</li> <li>– Assistenza ai passeggeri in situazioni di criticità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>DA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.03 Erogazione di servizi di handling passeggeri.</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza passeggeri in partenza, in arrivo, in transito</li> <li>– Accompagnamento passeggeri con esigenze speciali</li> <li>– Gestione e erogazione di informazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>EFFETTUARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL RECUPERO BAGAGLI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e standard di qualità del servizio lost and found</li> <li>– Procedure di gestione del servizio di ricerca</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità del sistema informativo dedicato (WORLDTRACER)</li> <li>– Pratiche e documentazione relative a smarrimenti, danneggiamenti, ritrovamenti e riavviamenti dei bagagli</li> <li>– Normativa e regolamentazioni relative al servizio di lost and found</li> </ul>                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisire la richiesta del passeggero attivando la pratica</li> <li>– Utilizzare tecniche per la ricerca del bagaglio mediante il sistema informativo dedicato (WORLDTRACER)</li> <li>– Gestire le pratiche di smarrimento, danneggiamento e riavviamento alla destinazione finale</li> <li>– Adottare procedure per la gestione dell'interfaccia con il magazzino</li> <li>– Gestire i contatti con il passeggero nelle diverse fasi di lavorazione della pratica</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Servizio di lost and found erogato nel rispetto delle procedure e degli standard qualitativi previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica della documentazione</li> <li>– Attivazione e gestione pratiche</li> <li>– Ricerca sul sistema informativo</li> <li>– Gestione dei contatti con il passeggero</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 11.04.03 Erogazione di servizi di handling passeggeri.<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione e erogazione di informazioni</li> <li>– Assistenza al recupero bagagli (lost and found)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Profilo

**Tecnico delle operazioni sottobordo di terra (agente di rampa)**



### Denominazione del Profilo

Tecnico delle operazioni sottobordo di terra (agente di rampa)

### Descrizione del profilo

Il Tecnico delle operazioni sottobordo di terra (agente di rampa) si occupa del coordinamento di tutti i servizi di handling connessi all'arrivo ed alla partenza dei voli, gestendo la comunicazione con il comandante dell'aereo. Si occupa delle operazioni di assistenza alla movimentazione degli aeromobili a terra. Si relaziona con il comandante dell'aereo e con il resto del personale operante nei servizi di terra.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.1.3.6.2. Tecnici del traffico aeroportuale

7.4.4.4.0 Conduttori di carrelli elevatori

8.1.3.1.0 Facchini addetti allo spostamento merci e assimilati

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

52.23.00 Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

52.24.10 Movimento merci relativo a trasporti aerei

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Trasporti e logistica.

- **Processo - QNQR**

Trasporto aereo di persone e merci

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Servizi aeroportuali

- **Aree di attività**

AdA 11.04.04 Erogazione di servizi di handling velivoli e merci

Profilo associato alle seguenti attività:

- Assistenza al parcheggio del volo
- Assistenza all'avviamento del velivolo a mezzo ASU (Aircraft Starter Unit)
- Guida dell'aereo all'arrivo o alla partenza negli spostamenti sull'apron a mezzo "pushback"

AdA 11.04.02 Gestione dei servizi e della sicurezza aeroportuale

Profilo associato a 1 RA su 4:

RA2: Coordinare le operazioni a terra degli aeromobili organizzando le risorse materiali ed il personale in esse impegnato

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <table border="1"> <tr> <th data-bbox="150 286 1436 342">COORDINARE LE OPERAZIONI DI HANDLING SOTTOBORDO</th></tr> <tr> <td data-bbox="150 342 1436 880"> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli organizzativi e processi di lavoro nell’ambito dei servizi aeroportuali</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione dei servizi di handling: carico, scarico e movimentazione di bagagli e merci, assistenza all’imbarco ed allo sbarco dei passeggeri, rifornimenti</li> <li>– Procedure e tecniche di programmazione e coordinamento della sequenza temporale delle operazioni di assistenza al volo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità degli strumenti informatici e gestionali di handling</li> <li>– Tecniche di gestione, coordinamento e valutazione del personale</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese relativa al coordinamento delle operazioni di handling</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di handling di velivoli e merci</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 880 1436 1261"> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare la documentazione relativa ai voli da assistere</li> <li>– Elaborare le informazioni relative a passeggeri ed aeromobili al fine di coordinare la sequenza temporale delle operazioni di assistenza al volo</li> <li>– Coordinare le attività del personale addetto ai servizi di rampa,</li> <li>– Monitorare l’andamento delle attività per verificare l’adeguatezza della pianificazione e garantire obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1261 1436 1395"> <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Operazioni e personale di handling organizzati e coordinati nel rispetto delle procedure e degli standard di servizio previsti, ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1395 1436 1585"> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione delle attività di handling</li> <li>– Gestione del gruppo di lavoro</li> <li>– Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1585 1436 1821"> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.02 Gestione dei servizi e della sicurezza aeroportuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordinamento delle operazioni del personale di terra</li> <li>– Coordinamento delle operazioni a terra degli aeromobili</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="150 1821 1436 1886"> <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p> </td></tr> </table> | COORDINARE LE OPERAZIONI DI HANDLING SOTTOBORDO | <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli organizzativi e processi di lavoro nell’ambito dei servizi aeroportuali</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione dei servizi di handling: carico, scarico e movimentazione di bagagli e merci, assistenza all’imbarco ed allo sbarco dei passeggeri, rifornimenti</li> <li>– Procedure e tecniche di programmazione e coordinamento della sequenza temporale delle operazioni di assistenza al volo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità degli strumenti informatici e gestionali di handling</li> <li>– Tecniche di gestione, coordinamento e valutazione del personale</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese relativa al coordinamento delle operazioni di handling</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di handling di velivoli e merci</li> </ul> | <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare la documentazione relativa ai voli da assistere</li> <li>– Elaborare le informazioni relative a passeggeri ed aeromobili al fine di coordinare la sequenza temporale delle operazioni di assistenza al volo</li> <li>– Coordinare le attività del personale addetto ai servizi di rampa,</li> <li>– Monitorare l’andamento delle attività per verificare l’adeguatezza della pianificazione e garantire obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> | <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Operazioni e personale di handling organizzati e coordinati nel rispetto delle procedure e degli standard di servizio previsti, ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate</p> | <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione delle attività di handling</li> <li>– Gestione del gruppo di lavoro</li> <li>– Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul> | <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.02 Gestione dei servizi e della sicurezza aeroportuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordinamento delle operazioni del personale di terra</li> <li>– Coordinamento delle operazioni a terra degli aeromobili</li> </ul> | <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p> |
| COORDINARE LE OPERAZIONI DI HANDLING SOTTOBORDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli organizzativi e processi di lavoro nell’ambito dei servizi aeroportuali</li> <li>– Modelli e tecniche di gestione dei servizi di handling: carico, scarico e movimentazione di bagagli e merci, assistenza all’imbarco ed allo sbarco dei passeggeri, rifornimenti</li> <li>– Procedure e tecniche di programmazione e coordinamento della sequenza temporale delle operazioni di assistenza al volo</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità degli strumenti informatici e gestionali di handling</li> <li>– Tecniche di gestione, coordinamento e valutazione del personale</li> <li>– Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione</li> <li>– Comunicazione professionale in lingua inglese relativa al coordinamento delle operazioni di handling</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di handling di velivoli e merci</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare la documentazione relativa ai voli da assistere</li> <li>– Elaborare le informazioni relative a passeggeri ed aeromobili al fine di coordinare la sequenza temporale delle operazioni di assistenza al volo</li> <li>– Coordinare le attività del personale addetto ai servizi di rampa,</li> <li>– Monitorare l’andamento delle attività per verificare l’adeguatezza della pianificazione e garantire obiettivi e standard di produzione</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti di gestione e valutazione del personale</li> <li>– Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Operazioni e personale di handling organizzati e coordinati nel rispetto delle procedure e degli standard di servizio previsti, ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione delle attività di handling</li> <li>– Gestione del gruppo di lavoro</li> <li>– Individuazione di soluzioni ed interventi correttivi a fronte di criticità organizzative e gestionali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.02 Gestione dei servizi e della sicurezza aeroportuale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordinamento delle operazioni del personale di terra</li> <li>– Coordinamento delle operazioni a terra degli aeromobili</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |

| <b>REALIZZARE L'ASSISTENZA ALLA MOVIMENTAZIONE DELL'AEROMOBILE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Codici, segnaletica convenzionale e manovre di marshalling aeroportuale</li> <li>– Procedure e manovre di emergenza</li> <li>– Sistema di numerazione ed orientamento delle piste</li> <li>– Procedure di assistenza al parcheggio del velivolo</li> <li>– Procedure e mezzi per l'avviamento del velivolo (ASU)</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità del pushback</li> <li>– Regolamenti aeroportuali relativi all'assistenza alla movimentazione</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di assistenza alla movimentazione degli aeromobili</li> </ul>                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere/interpretare la documentazione/le indicazioni relative all'assistenza alla movimentazione da effettuare</li> <li>– Assistere l'aeromobile in fase di parcheggio e di manovra mediante appropriate manovre di marshaling</li> <li>– Gestire le comunicazioni con le funzioni di coordinamento dei servizi</li> <li>– Utilizzare l'ASU per l'assistenza all'avviamento del velivolo</li> <li>– Utilizzare il pushback per l'assistenza al velivolo in fase di manovra</li> <li>– Intervenire in situazioni di emergenza</li> <li>– Operare l'assistenza alla movimentazione degli aeromobili nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Assistenza alla movimentazione degli aeromobili erogata nel rispetto delle procedure e degli standard di sicurezza previsti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al parcheggio degli aeromobili</li> <li>– Assistenza alla movimentazione e manovra degli aeromobili</li> <li>– Assistenza all'avviamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.04 Erogazione di servizi di handling velivoli e merci</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza al parcheggio del velivolo</li> <li>– Assistenza all'avviamento del velivolo a mezzo ASU (Aircraft Starter Unit)</li> <li>– Guida dell'aereo all'arrivo o alla partenza negli spostamenti sull'apron a mezzo "pushback"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| ASSICURARE IL CENTRAGGIO DELLE MERCI SULL'AEROMOBILE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie di aeromobili e relative configurazioni</li> <li>– Norme di caricamento, vincolo del carico</li> <li>– Compatibilità e movimentazione / imbarco carichi particolari e pericolosi</li> <li>– Caratteristiche del Piano di carico, delle istruzioni di carico e del grafico di bilanciamento</li> <li>– Tecniche di bilanciamento manuali ed informatizzate</li> <li>– Aerodinamica e bilanciamento aeromobili</li> <li>– Normativa nazionale ed internazionale sul trasporto e maneggio delle diverse tipologie di materiali</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le operazioni di carico delle merci e dei bagagli</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare tecniche manuali ed informatizzate per il bilanciamento del carico</li> <li>– Elaborare e verificare il Piano di carico</li> <li>– Emettere le istruzioni di carico</li> <li>– Analizzare le caratteristiche ed i limiti di carico degli aeromobili</li> <li>– Adottare procedure per l'ottimizzazione dei carichi commerciali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Elaborazione del piano e delle istruzioni di carico nel rispetto delle procedure e degli standard di sicurezza previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi caratteristiche di carico dell'aeromobile</li> <li>– Elaborazione piano di carico</li> <li>– Emissione istruzioni di carico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.02 Gestione dei servizi e della sicurezza aeroportuale</p> <p>Attività associate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordinamento delle operazioni del personale di terra</li> <li>– Coordinamento delle operazioni a terra degli aeromobili</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI HANDLING/RAMPA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modelli e tecniche per il controllo della qualità di processo di erogazione di servizi di handling</li> <li>– Modelli e standard di qualità del servizio (GHM, SLA, ...) caratterizzanti le attività di assistenza al volo per i diversi vettori</li> <li>– Modelli e standard di qualità relativi al trasporto di persone ed alla gestione delle assistenze speciali</li> <li>– Regolamento aeroportuale e processi di erogazione dei servizi di terra</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza ed alla qualità per quanto concerne le operazioni di handling di velivoli, merci e persone</li> </ul>               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definire operativamente standard e procedure di erogazione dei servizi nel rispetto del piano voli e del piano di carico</li> <li>– Adottare procedure e tecniche di monitoraggio della conformità dei servizi erogati</li> <li>– Rilevare il grado di osservanza degli standard di sicurezza sul lavoro reprimendo comportamenti non conformi</li> <li>– Provvedere agli adempimenti tecnico – amministrativi concernenti la sicurezza e la qualità ed all’elaborazione della relativa documentazione</li> <li>– Rilevare anomalie, disservizi e non conformità rispetto all’erogazione dei servizi ed individuare interventi corretti</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Processo di erogazione dei servizi di handling conforme ai requisiti di qualità previsti e documentazione relativa correttamente predisposta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoraggio della qualità dei servizi</li> <li>– Individuazione di anomalie e criticità</li> <li>– Individuazione interventi correttivi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 11.04.02 Gestione dei servizi e della sicurezza aeroportuale</p> <p>Attività associate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordinamento delle operazioni del personale di terra</li> <li>– Coordinamento delle operazioni a terra degli aeromobili</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Profilo

**Costumista**

**Denominazione del Profilo**

Costumista.

**Descrizione del profilo**

Il Costumista si occupa della progettazione dei costumi di uno spettacolo teatrale, televisivo o cinematografico sulla base di una sceneggiatura e delle indicazioni ricevute dal regista.

Si relaziona con sceneggiatore e scenografo, con il direttore di scena (teatro), il direttore della fotografia (cinema) e con i truccatori ed acconciatori.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.4.4.1.2 Allestitori di scena

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

90.04.00 Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche

90.02.01 Noleggio con operatore di strutture ed attrezzature per manifestazioni e spettacoli

90.02.09 Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi culturali e di spettacolo

- **Processo - QNQR**

Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Pre-produzione – creazione artistica

- **Aree di attività**

AdA 20.02.11 Ideazione, realizzazione e scelta dei costumi di scena.

Profilo inserito nel GdC

RA1: Individuare lo stile, la tipologia e la quantità dei costumi, necessari alle riprese di un film o di una serie televisiva o di un'opera teatrale, a partire dal copione, analizzando il soggetto ed effettuando ricerche in merito a luoghi, storia e cultura, ecc.

RA2: Progettare i costumi, attraverso bozzetti, disegni e schede tecniche, con campionature dei materiali e individuare i cambi di costume dei personaggi scena per scena

RA3: Effettuare le prove di vestibilità, e funzionalità e resa dei costumi, sovrintendendo il lavoro dei sarti dei truccatori e dei parrucchieri

RA4: Curare le attività di approvvigionamento e manutenzione dei costumi, collaborando con i soggetti preposti (sarti, segretari, amministrativi, ecc.)

RA5: Gestire i costumi durante le riprese, garantendo il programma di riprese secondo il Piano di lavorazione (PDL) e l'Ordine del giorno (OdG)



| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>ELABORARE UNA PROPOSTA DI COSTUMI</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Storia e cultura del cinema, del teatro, dei generi cinematografici, ecc.</li> <li>– Elementi di linguaggio teatrale e cinematografico</li> <li>– Stili dei costumi e tendenze artistiche delle varie epoche (incluse armi e divise militari)</li> <li>– Tecniche di design e stilizzazione dei figurini</li> <li>– Tecniche pittoriche: ecoline, tempere, gessi, matite colorate, acquarello, collage, ecc.</li> <li>– Caratteristiche morfologiche e strutturali dei materiali: proprietà e comportamenti in lavorazione</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare le informazioni sugli abiti e gli accessori di un determinato periodo storico, contesto geografico, culturale, ecc.</li> <li>– Adottare le tecniche di disegno più adeguate ad illustrare i costumi e gli accessori da realizzare o da recuperare</li> <li>– Definire una prima raffigurazione dei costumi, degli accessori e dell'estetica dei personaggi in coerenza con la storia e in raccordo con gli altri input ricevuti</li> <li>– Individuare le informazioni storiche, artistiche e culturali necessarie a definire abitudini, stili di vita e bisogni di persone e gruppi sociali</li> <li>– Interpretare il copione individuando il tema e il contesto in cui si sviluppa la storia</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Figurino disegnato e redatto in coerenza con il contesto e il tema della storia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione di figurini, modelli e supporti visivi</li> <li>– Lettura e spoglio del copione</li> <li>– Studio dei personaggi e del contesto storico e ambientale ricognizione documenti e indagine storico-artistico-iconografica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 22.02.11 – Ideazione, realizzazione e scelta dei costumi di scena<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Raccolta e analisi di documentazione storica, artistica, fotografica e stilistica</li> <li>– Individuazione dello stile, della quantità e della tipologia dei costumi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>PROGETTARE I COSTUMI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche anatomiche, misure e modelli</li> <li>– Caratteristiche merceologiche e storiche delle fibre e dei tessuti</li> <li>– Tecnica del disegno e arte del bozzetto stilistico</li> <li>– Ciclo di progettazione e produzione della confezione tessile/abbigliamento</li> <li>– Tecniche di benchmarking</li> <li>– Tecniche di negoziazione</li> <li>– Tecniche e modalità di progettazione di costumi</li> <li>– Tecniche e modalità di progettazione di accessori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definire le caratteristiche tecniche ed estetiche dei costumi e degli accessori da realizzare, in termini di forma, proporzioni, dimensione, composizione (colori, tessuti, filati ecc.)</li> <li>– Determinare gli abbinamenti di costumi e accessori secondo le tendenze del contesto storico ed ambientale di riferimento</li> <li>– Identificare le tecniche e le modalità di realizzazione coerenti con le caratteristiche tecniche e progettuali dei costumi e degli accessori</li> <li>– Identificare le tipologie di tessuti e materiali necessari alla realizzazione dei costumi e degli accessori in funzione della rispondenza con le esigenze della storia e delle offerte presenti sul mercato</li> <li>– Realizzare i bozzetti definitivi corredati di scheda tecnica per la realizzazione</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Costumi e accessori predisposti secondo le caratteristiche tecniche ed estetiche individuate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione delle caratteristiche funzionali e tecniche di costumi e accessori</li> <li>– Presidio dei rapporti con i fornitori (sartorie, gioiellerie, ecc..)</li> <li>– Ricognizione merceologica dei materiali</li> <li>– Scelta e abbinamento dei tessuti e degli accessori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-22.02.11 – Ideazione, realizzazione e scelta dei costumi di scena</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione e presentazione del progetto stilistico (es. bozzetti, disegni, raccolte di textures e tessuti, palettes cromatiche, video e/o altri eventuali media anche digitali, ecc.)</li> <li>– Individuazione dello stile, della quantità e della tipologia dei costumi</li> <li>– Raccolta e analisi di documentazione storica, artistica, fotografica e stilistica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| SUPERVISIONARE LA REALIZZAZIONE DEI COSTUMI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di laboratorio e pratica sartoriale</li> <li>– Tecniche sartoriali per l’adattamento e la rifinitura dei modelli</li> <li>– Tecniche di stampa, tintura ed invecchiamento dei tessuti</li> <li>– Processi teatrali, televisivi e cinematografici</li> <li>– Tecnologie e processi di lavorazione nell’abbigliamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare soluzioni efficaci per eventuali modifiche e/o adattamenti dei costumi, degli accessori, del maquillage e dell’acconciatura estetica</li> <li>– Riconoscere le priorità di realizzazione dei costumi, degli accessori, del maquillage e dell’acconciatura estetica in rapporto al piano di lavoro e/o alle esigenze contingenti</li> <li>– Valutare lo stato di avanzamento dei lavori di realizzazione/adattamento/rifinitura dei costumi e degli accessori e la loro rispondenza alle caratteristiche tecniche ed estetiche definite</li> <li>– Effettuare prove sartoriali sugli attori in corso di lavorazione dei costumi ed operare le opportune correzioni</li> <li>– Valutare tecniche e modalità di realizzazione coerenti con le caratteristiche tecniche e progettuali di costumi ed accessori</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Costumi e accessori realizzati e rifiniti in coerenza con le impostazioni iniziali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Apporto di eventuali modifiche e adattamenti costumi</li> <li>– Presidio e controllo lavori di realizzazione costumi e accessori</li> <li>– Prove di vestibilità e funzionalità dei costumi realizzati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-22.02.11 – Ideazione, realizzazione e scelta dei costumi di scena</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prove di vestibilità e funzionalità su attori e richiesta di eventuali modifiche</li> <li>– Supervisione della fase di prova costume per attori e figurazioni</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>GESTIRE IL PIANO DI LAVORO PER L'APPROVVIGIONAMENTO DEI COSTUMI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di budgeting e di reporting</li> <li>– Elementi relativi a metodi e strumenti di project management</li> <li>– Procedure di approvvigionamento</li> <li>– Principali metodi di lavorazione del capo tessile/abbigliamento con macchine tradizionali ed innovative</li> <li>– Procedure di cura, sistemazione e manutenzione dei costumi e degli accessori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comprendere le tecniche di preventivazione e rilevazione dei costi delle singole lavorazioni dei costumi in rapporto alle specifiche di budget</li> <li>– Definire un piano di approvvigionamento determinando materiali, attrezzature, strumenti e risorse professionali necessari alla realizzazione dei costumi e degli accessori</li> <li>– Determinare le modalità organizzative per una corretta sistemazione, gestione e manutenzione dei costumi e degli accessori</li> <li>– Stabilire i fabbisogni (umani e tecnici), i tempi e le modalità organizzative per la realizzazione dei costumi</li> <li>– Adottare procedure per la corretta custodia e manutenzione dei costumi in fase di lavorazione</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Piano tecnico ed organizzativo gestito nel rispetto dei tempi e del budget di spesa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Approvvigionamento del fabbisogno (tecnico e umano) organizzazione delle professionalità e delle maestranze</li> <li>– Elaborazione di un piano economico tecnico e operativo dei lavori in conformità al budget di spesa previsto</li> <li>– Sistemazione e manutenzione costumi e accessori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA-22.02.11 – Ideazione, realizzazione e scelta dei costumi di scena<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Suddivisione e catalogazione del materiale per scena e/o personaggio e/o epoca ecc.</li> <li>– Supervisione a fine lavorazione della destinazione del materiale usato (reso noleggio e sponsor)</li> <li>– Supervisione della corretta manutenzione e pulizia del materiale durante le riprese</li> <li>– Custodia e manutenzione dei costumi durante le fasi di lavorazione</li> <li>– Elaborazione di un piano tecnico ed economico per l'approvvigionamento e/o la realizzazione del materiale</li> </ul>                                                                                          |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Profilo

**DJ e produttore**

**Denominazione del Profilo**

DJ e produttore.

**Descrizione del profilo**

Il DJ e produttore opera nell'ambito dell'animazione e produzione musicale, occupandosi di selezionare e trasmettere brani musicali nell'ambito di eventi, condurre trasmissioni radiofoniche, produrre riarrangiamenti e compilation mixate.

Può relazionarsi con il direttore artistico e/o il responsabile del palinsesto.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.4.3.1.1 Annunciatori della radio e della televisione

3.4.3.1.2 Presentatori di performance artistiche e ricreative

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

90.01.01 Attività nel campo della recitazione

90.03.09 Altre creazioni artistiche e letterarie

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi culturali e di spettacolo

- **Processo - QNQR**

Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Produzione di performance artistiche

- **Aree di attività**

AdA 22.02.29 Conduzione di eventi di spettacolo e programmi radio - televisivi

Profilo inserito nel GdC

RA1: Condurre programmi culturali, di costume e notiziari, elaborando testi, definendo una scaletta, reperendo informazioni presso varie fonti, preparando e conducendo interviste, avvalendosi della collaborazione della redazione

RA2: Condurre eventi ed intrattenere il pubblico, prestando attenzione all'uso del linguaggio, improvvisando, coinvolgendo il pubblico, animando l'evento con vivacità e umorismo

RA3: Condurre un programma musicale, preparando una scaletta, aggiornandosi costantemente sulle novità musicali, utilizzando la consolle di mixaggio

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>EFFETTUARE LA CONDUZIONE RADIOFONICA E TELEVISIVA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di dizione (ortofonia, fonetica)</li> <li>– Caratteristiche storico culturali dei generi musicali</li> <li>– Tecniche di comunicazione e gestione della relazione via radio e televisiva: intro, outro, il senso del tempo</li> <li>– Tipologie di programmi radiofonici – televisivi</li> <li>– Caratteristiche del linguaggio radiofonico e televisivo e dei social media</li> <li>– Funzionamento dei principali software radiofonici</li> <li>– Elementi di scrittura radiofonica - televisiva: copione, sceneggiatura</li> </ul>                          |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare le informazioni su argomenti di attualità, di costume, culturali da trattare in trasmissione</li> <li>– Preparare e realizzare interviste agli ospiti</li> <li>– Utilizzare tecniche di stesura di palinsesti radiofonici e televisivi</li> <li>– Gestire la scansione dei tempi e delle sequenze del programma</li> <li>– Applicare tecniche di analisi del mercato musicale</li> <li>– Gestire la comunicazione e l'interazione con il pubblico</li> <li>– Gestire le apparecchiature tecniche (microfoni, software di gestione radiofonica, ...)</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Programma radiofonico – televisivo preparato e condotto secondo gli standard qualitativi previsti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Preparazione del programma (scaletta, playlist, ...)</li> <li>– Progettazione e realizzazione interviste</li> <li>– Realizzazione degli interventi</li> <li>– Individuazione dei contenuti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 22.02.29 Conduzione di eventi di spettacolo e programmi radio televisivi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Annuncio di notizie di cultura, sport, natura, eventi, ecc.</li> <li>– Conduzione di interviste</li> <li>– Confezionamento di notizie (es. raccolta informazioni, consultazione agenzie, verifica fonti, selezione argomenti, ecc.)</li> <li>– Interazione ed intrattenimento del pubblico</li> <li>– Presentazione di eventi, programmi, ecc.</li> </ul>                                                                                  |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| REALIZZARE COMPILATION MIXATE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche del montaggio e del suono</li> <li>– Sistemi di equalizzazione del suono</li> <li>– Sistemi di sonorizzazione</li> <li>– Caratteristiche del mercato musicale</li> <li>– Procedure, tecniche e strumenti di missaggio</li> <li>– Generi musicali e discografia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interpretare le tendenze del mercato musicale</li> <li>– Selezionare una playlist di pezzi musicali per la realizzazione di un prodotto discografico</li> <li>– Individuare l'arrangiamento più adeguato al contesto e alle finalità del prodotto discografico</li> <li>– Applicare modalità di valutazione di prodotti discografici</li> <li>– Applicare tecniche di analisi del mercato musicale</li> <li>– Utilizzare strumenti e tecniche di missaggio</li> <li>– Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze</li> <li>– Utilizzare software per l'elaborazione digitale suoni</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Compilation mixata.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezione dei brani</li> <li>– Missaggio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA-22.02.29 Conduzione di eventi di spettacolo e programmi radio televisivi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mixaggio di brani musicali</li> <li>– Scelta e messa in onda di brani musicali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| <b>REALIZZARE RIARRANGIAMENTI E RE -EDIT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Concetti di teoria musicale ed acustica per la composizione e il trattamento del suono</li> <li>– Sistemi di campionamento e quantizzazione</li> <li>– Tipologie di forme e generi musicali</li> <li>– Tecniche e strumenti per la realizzazione di riarrangiamenti e re --edit</li> <li>– Procedure per la registrazione del copyright</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore)</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzare composizione e trattamento dei suoni</li> <li>– Utilizzare tecniche di ascolto del tempo (timing)</li> <li>– Applicare tecniche e strumenti per la realizzazione di prodotti discografici (mixaggio, campionamento, quantizzazione, sound design, ...)</li> <li>– Adottare le procedure per la registrazione del copyright</li> <li>– Applicare tecniche di riarrangiamento e re- edit</li> </ul>                                                                |
| <p><b>RISULTATO ATTESO</b><br/>Brano riarrangiato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi del brano</li> <li>– Riarrangiamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 22.02.29 Conduzione di eventi di spettacolo e programmi radio televisivi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mixaggio di brani musicali</li> <li>– Scelta e messa in onda di brani musicali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>REALIZZARE LA GESTIONE DI DJ SET NELL'AMBITO DI EVENTI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche del comportamento scenico</li> <li>– Tecniche di utilizzo della consolle</li> <li>– Tecniche e strumenti acustici per l'equalizzazione ed il mixaggio dei suoni</li> <li>– Metodologie di missaggio (scratching, beat matching, sync mode, ...)</li> <li>– Elementi di comunicazione audiovisiva</li> <li>– Principali sistemi di riproduzione e diffusione del suono</li> <li>– Caratteristiche della strutturazione dei brani musicali</li> <li>– Elementi di comunicazione in pubblico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizzare la tipologia di evento e di pubblico presente al fine di proporre la musica più adatta</li> <li>– Selezionare ed alternare dalla consolle brani musicali unendo più tracce da supporti musicali come il vinile, cd, o digitale tramite supporto o tramite servizio streaming</li> <li>– Miscelare i brani in sequenza al fine di creare un flusso sonoro continuo a favore del pubblico sul dance floor (missaggio)</li> <li>– Gestire gli impianti adibiti alla diffusione del suono: microfoni, mixer, impianti di amplificazione ed intervenire in caso di malfunzionamenti</li> <li>– Applicare tecniche per rilevare la partecipazione ed intervenire con modifiche nella programmazione in caso si riscontrino cali di interesse</li> <li>– Applicare tecniche di animazione</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Dj set predisposto e gestito in coerenza con tipologia di evento e di pubblico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione scaletta e playlist</li> <li>– Gestione interazione con il pubblico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-22.02.29 Conduzione di eventi di spettacolo e programmi radio televisivi</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mixaggio di brani musicali</li> <li>– Scelta e messa in onda di brani musicali</li> <li>– Interazione ed intrattenimento del pubblico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Profilo

**Truccatore ed acconciatore artistico**

### Denominazione del Profilo

Truccatore ed acconciatore artistico.

### Descrizione del profilo

Il Truccatore ed acconciatore artistico si occupa della progettazione, della realizzazione e della tenuta del trucco e dell'acconciatura di scena di artisti e personaggi coinvolti in produzioni televisive, teatrali e cinematografiche.

Si relaziona con il regista, il Direttore della fotografia (cinema), il Direttore di scena (teatro) e si coordina con il Costumista.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.1.7.2.1 Tecnici degli apparati audiovisivi e della ripresa video cinematografica

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

90.04.00 Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche

90.02.01 Noleggio con operatore di strutture ed attrezzature per manifestazioni e spettacoli

90.02.09 Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi culturali e di spettacolo

- **Processo - QNQR**

Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Produzione allestimenti di scena

- **Aree di attività**

AdA 22.02.22 Realizzazione del trucco e dell'acconciatura di scena

Profilo inserito nel GdC

RA1: Individuare lo stile e la tipologia di trucco e acconciatura da eseguire, a partire dall'analisi dei personaggi e del contesto della rappresentazione, valutando il budget necessario per l'approvvigionamento e/o la realizzazione dei materiali necessari

RA2: Realizzare i trucchi pittorici, le acconciature di scena, gli effetti speciali sull'aspetto degli attori, applicando cosmetici, elementi posticci (baffi, barbe, parrucche) e protesici vari (calotte, maschere, cicatrici, nasi, ecc.), eseguendo, inoltre, provini e filmati sugli attori

RA3: Curare le attività di strucco e ripristino delle acconciature, utilizzando prodotti adeguati ed osservando le norme di igiene e sicurezza

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>DEFINIRE UN'IPOTESI DI TRUCCO ED ACCONCIATURA DI SCENA</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di anatomia, dermatologia, tricologia e cosmetologia</li> <li>– Processi di lavorazione teatrali, televisivi e cinematografici</li> <li>– Principali tendenze stilistiche nel trucco di scena</li> <li>– Principali tendenze stilistiche nell'acconciatura</li> <li>– Teoria del colore</li> <li>– Elementi di tecniche di ripresa</li> <li>– Principali generi dello spettacolo televisivo, teatrale e cinematografico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare gli elementi del copione e della sceneggiatura necessari a definire l'interpretazione del personaggio e le caratteristiche dell'immagine da rappresentare (caratteristiche del personaggio, contesto storico – artistico, stile iconografico)</li> <li>– Comprendere gli input creativi, le scelte stilistiche, le esigenze narrative, fotografiche e di ripresa necessari a definire l'intervento di trucco ed acconciatura di scena</li> <li>– Riconoscere e valutare caratteristiche anatomiche e fisiche del soggetto su cui effettuare il trucco scenico</li> <li>– Riconoscere e valutare caratteristiche e struttura del capello del soggetto su cui effettuare l'acconciatura scenica</li> <li>– Prefigurare le possibili soluzioni estetiche di trucco e di acconciatura in armonia con l'ambientazione storico artistica, i tratti caratteriali del personaggio, l'estetica dei costumi e le esigenze fotografiche/di ripresa</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Ipotesi di trucco e di acconciatura di scena elaborate in funzione del contesto, della storia, delle esigenze sceniche, in coerenza con le caratteristiche del personaggio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definizione di ipotesi di acconciatura</li> <li>– Definizione di ipotesi di trucco</li> <li>– Esame delle caratteristiche estetiche e tecniche dei costumi, degli accessori, delle soluzioni di ripresa e degli effetti luce previsti</li> <li>– Ricognizione di materiale storico, artistico ed iconografico</li> <li>– Studio del copione, del contesto storico ambientale e del personaggio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-22.02.22 – Realizzazione del trucco e dell'acconciatura di scena</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi dei personaggi e del contesto della rappresentazione (ambito storico, sociale, geografico ecc)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>IMPOSTARE UN PROGETTO DI TRUCCO ED ACCONCIATURA DI SCENA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali prodotti cosmetici per la cute e loro caratteristiche</li> <li>– Principali prodotti cosmetici per capelli e loro caratteristiche</li> <li>– Stili estetici legati alla tipologia etnografica</li> <li>– Principali modelli e tecniche di budgeting e reporting</li> <li>– Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>– Elementi di illuminotecnica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definire gli elementi essenziali dell’acconciatura e del trucco da realizzare tenendo conto delle ipotesi sviluppate, delle caratteristiche del personaggio e degli effetti dell’illuminazione</li> <li>– Identificare le tecniche e le modalità più adeguate alla realizzazione dell’acconciatura in funzione degli effetti attesi</li> <li>– Identificare le tipologie dei prodotti cosmetici, i materiali e gli accessori in funzione degli interventi da effettuare, tenendo conto delle caratteristiche della cute e dei capelli del soggetto e delle possibili reazioni cutanee</li> <li>– Realizzare dei provini per valutare gli effetti ottenuti in relazione a trucco ed acconciatura</li> <li>– Stabilire i fabbisogni di risorse professionali, attrezzature, strumenti, prodotti e postazioni in coerenza con il piano delle lavorazioni</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Progetto di trucco e di acconciatura definito in tutte le sue componenti essenziali</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allestimento delle postazioni</li> <li>– Realizzazione dei provini</li> <li>– Elaborazione scelte tecnico stilistiche</li> <li>– Ricognizione ed elaborazione dei fabbisogni (risorse tecniche, professionali e relativi costi)</li> <li>– Selezione di prodotti e materiali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA-22.02.22 – Realizzazione del trucco e dell’acconciatura di scena<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione di provini e filmati sugli attori</li> <li>– Analisi dei personaggi e del contesto della rappresentazione (ambito storico, sociale, geografico ecc)</li> <li>– Valutazione del budget necessario per l’approvvigionamento e/o realizzazione dei materiali</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| REALIZZARE IL TRUCCO E L'ACCONCIATURA DI SCENA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Materiali e tecniche di trucco (base, contemporaneo, d'epoca, di fantasia)</li> <li>– Principali strumenti ed attrezzature di trucco</li> <li>– Principali strumenti ed attrezzature per la realizzazione di acconciature</li> <li>– Tecniche di base l'ondulazione, la messa in piega e la stiratura dei capelli</li> <li>– Tecniche di ringiovanimento, invecchiamento ed abbellimento</li> <li>– Tecniche di strucco</li> <li>– Tecniche di ripristino delle acconciature</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare le differenti tecniche di trucco e di acconciatura al fine di evidenziare le caratteristiche del personaggio ed in coerenza con le diverse fasi della lavorazione (prove preventive, applicazioni, ritocchi durante le pause di lavorazione)</li> <li>– Individuare le attrezzature e le strumentazioni necessarie a realizzare gli interventi di trucco in coerenza con l'impostazione predefinita</li> <li>– Individuare le attrezzature e le strumentazioni necessarie a realizzare le acconciature in coerenza con l'impostazione predefinita</li> <li>– Utilizzare tecniche di ripristino dell'acconciatura</li> <li>– Utilizzare prodotti e tecniche di strucco</li> <li>– Riconoscere modalità e tempi per la realizzazione del trucco e dell'acconciatura in funzione di quanto previsto nel piano di lavorazione e dei raccordi da assicurare tra le diverse scene</li> <li>– Operare gli interventi di trucco e di acconciatura nel rispetto delle norme di igiene ambientale e personale</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Acconciatura e trucco di scena realizzati ed eseguiti in coerenza con le impostazioni iniziali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicazione del trucco</li> <li>– Elaborazione dell'ordine del giorno</li> <li>– Realizzazione dell'acconciatura</li> <li>– Realizzazione mantenimento, ritocchi e modifiche</li> <li>– Realizzazione operazioni di strucco</li> <li>– Realizzazione operazioni di ripristino dell'acconciatura</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA-22.02.22 – Realizzazione del trucco e dell'acconciatura di scena</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione del trucco pittorico e dell'acconciatura</li> <li>– Analisi dei personaggi e del contesto della rappresentazione (ambito storico, sociale, geografico ecc)</li> <li>– Attività di strucco semplice e/o con prostetici</li> <li>– Smontaggio parrucche e ripristino dell'acconciatura per le scene successive</li> <li>– Realizzazione di provini e filmati sugli attori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>REALIZZARE TRUCCHI ED ACCONCIATURE SPECIALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali tipologie di trucchi speciali</li> <li>– Tecniche e materiali per la produzione di effetti speciali con protesi e posticci (materiali plastici, siliconici, pittorici, cresco, lattice, plastilina)</li> <li>– Principali tecniche pittoriche di calco, scultura e formatura di un modello</li> <li>– Tecniche di applicazione di parrucche e posticci</li> <li>– Tecniche di creazione di tatuaggi finti e copertura temporanea</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificare le tecniche di lavorazione e i materiali necessari alla realizzazione di calchi, protesi, calotte e altri accessori posticci</li> <li>– Adottare tecniche di scultura e modellatura del calco in coerenza con la tipologia di trucco speciale da realizzare (protesi, calotta, maschera, etc.)</li> <li>– Riconoscere le caratteristiche di trasformazione e alterazione del viso e corpo da realizzare al fine di Individuare le tecniche più adeguate</li> <li>– Applicare protesi, calotte, maschere e altri accessori posticci (barbe, baffi, etc.) in base alle caratteristiche del personaggio e al genere narrativo al fine di ottenere gli effetti di trasformazione necessari</li> <li>– Identificare le modalità più adeguate per applicare e smontare parrucche e altri accessori posticci (mezze nuche, tessiture, ...) al fine di ottenere gli effetti di trasformazione necessari</li> <li>– Scegliere la tipologia di parrucca più funzionale al tipo di acconciatura da realizzare valutando gli eventuali interventi di adeguamento e riparazione da apportare</li> <li>– Operare nelle lavorazioni di trucchi ed acconciature speciali nel rispetto delle norme di igiene ambientale e personale</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Acconciature e trucchi speciali creati ed applicati in coerenza con le esigenze narrative.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione ed applicazione mezze nuche, tessiture, parrucche, frontini</li> <li>– Riparazione ed adeguamento parrucca ed accessori</li> <li>– Scelta della parrucca e degli accessori posticci</li> <li>– Trasformazione ed alterazione dei capelli e dei tratti somatici</li> <li>– Applicazione e messa in piega di posticci (barbe, baffi, pizzi, basette, sopracciglia, ecc.)</li> <li>– Creazione del calco e formatura del modello</li> <li>– Realizzazione ed applicazione su viso e corpo di protesi, calotte ed accessori posticci (ferite, nasi finti, ...)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ADA ed Attività correlate nel QNQR</b></p> <p>AdA 22.02.22 – Realizzazione del trucco e dell'acconciatura di scena</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attività di strucco semplice e/o con prostetici</li> <li>– Smontaggio parrucche e ripristino dell'acconciatura per le scene successive</li> <li>– Realizzazione ed applicazione di prostetici vari (calotta, protesi di invecchiamento, ferite varie, parti del corpo, manichino completo)</li> <li>– Applicazione di barbe, baffi e basette a pelo o su tulle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



- Realizzazione del trucco pittorico e dell'acconciatura
- Realizzazione ed applicazione di parrucche, tessiture, frontini, nuche e varie
- Analisi dei personaggi e del contesto della rappresentazione (ambito storico, sociale, geografico ecc)

**LIVELLO EQF**

4

Profilo

**Attrezzista**

## Denominazione del Profilo

Attrezzista

## Descrizione del profilo

L'Attrezzista si occupa della realizzazione e della predisposizione degli elementi necessari all'ambientazione e alle scene nell'ambito di uno spettacolo teatrale, cinematografico o televisivo e provvede all'approntamento e alla disposizione dell'arredamento e dell'oggettistica prevista.

Si relaziona con lo scenografo e con i diversi ruoli tecnici dell'allestimento scenico.

## Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

6.5.5.1.0 Macchinisti ed attrezzisti di scena

3.4.4.1.2 Allestitori di scena

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

90.04.00 Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche

90.02.01 Noleggio con operatore di strutture ed attrezzature per manifestazioni e spettacoli

90.02.09 Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi culturali e di spettacolo

- **Processo - QNQR**

Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Pre-produzione – Realizzazione tecnica

- **Aree di attività**

AdA 22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena

Profilo associato a:

RA3: Effettuare operazioni di posizionamento di tutti gli elementi che completano l'impianto scenico

E alle seguenti attività:

- Prova di assemblaggio dell'impianto scenografico e degli arredi in ditta e su set
- Realizzazione di sopralluoghi tecnici
- Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione
- Costruzione o modifica di elementi inerenti l'impianto e l'arredo scenografico secondo bozzetti o disegni dello scenografo

- Interventi di restauro, invecchiamento, modifica, ricostruzione finalizzate all'adattamento dell'arredo, dei complementi e di piccoli elementi scenografici
- Stoccaggio su mezzo di trasporto degli elementi inerenti l'arredo scenografico

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>IMPOSTARE L'AMBIENTAZIONE</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di tecniche di ripresa</li> <li>– Fondamenti di storia dell'arredamento</li> <li>– Elementi di scenografia e scenotecnica</li> <li>– Principali tipologie e stili di arredamento di interni e di esterni</li> <li>– Impianto tecnico del palcoscenico</li> <li>– Tipologie di set cinematografici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comprendere il gusto dell'ambiente in funzione del contenuto della sceneggiatura e della caratterizzazione dei personaggi</li> <li>– Comprendere gli input creativi, il contesto storico-artistico, le scelte stilistiche, scenografiche e di ripresa, necessari a definire l'intervento di ambientazione scenica</li> <li>– Individuare gli elementi del copione necessari a definire l'interpretazione della scena e le caratteristiche dell'ambientazione da rappresentare</li> <li>– Prefigurare le possibili interpretazioni dell'ambientazione in armonia con la sceneggiatura, il contesto storico-artistico, i tratti dei personaggi, l'estetica della scenografia e le esigenze di ripresa/visibilità</li> <li>– Individuare gli elementi – oggettistica ed arredamento - necessari all'ambientazione e alle scene</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Ambientazione prefigurata sulla base degli esiti artistici e tecnici di ripresa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione ipotesi di rappresentazione dell'ambientazione, dell'arredo e dell'oggettistica di scena</li> <li>– Esame delle caratteristiche tecniche degli ambienti, delle scenografie e delle soluzioni di ripresa</li> <li>– Ricognizione di materiale storico, artistico e scenografico</li> <li>– Studio della sceneggiatura, del copione e del contesto storico ambientale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena<br/>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prova di assemblaggio dell'impianto scenografico e degli arredi in ditta e su set</li> <li>– Realizzazione di sopralluoghi tecnici</li> <li>– Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>COMPORRE SOLUZIONI TECNICHE DI AMBIENTAZIONE</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di disegno tecnico</li> <li>– Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>– Elementi di tecnologia dei materiali (legno, vetro, metallo, tessuti, ...)</li> <li>– Caratteristiche dei principali tipi di lavorazioni dei diversi materiali (costruzione, adattamento, ...) e ruoli professionali di riferimento</li> <li>– Tipologia di elementi di arredo e di oggettistica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ABILITÀ</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificare le tecniche e le modalità di realizzazione dell'intervento di ambientazione scenica</li> <li>– Identificare le tipologie di prodotti, materiali e attrezzature necessari per la messa in opera delle soluzioni tecniche individuate</li> <li>– Stabilire i fabbisogni di risorse professionali, di attrezzature e di materiali in coerenza con le soluzioni tecniche da comporre</li> <li>– Definire le soluzioni tecniche di realizzazione dell'intervento in coerenza con lo stile scenografico e degli effetti di ambientazione da rappresentare</li> <li>– Elaborare schede tecniche con specifiche progettuali relative alle soluzioni individuate</li> </ul> |
| <b>RISULTATO</b>                                    | Soluzioni tecniche di ambientazione (oggetti e arredi) definite in termini di lavorazioni e risorse necessarie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>INDICATORI</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione scelte tecniche per le componenti di arredo o l'oggettistica di scena</li> <li>– Reperimento tecnico dei materiali e delle attrezzature</li> <li>– Ricognizione ed elaborazione dei fabbisogni tecnici e professionali per la composizione delle soluzioni tecniche di ambientazione</li> <li>– Selezione di materiali, prodotti ed attrezzature</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b>           | <p>AdA 22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interventi di restauro, invecchiamento, modifica, ricostruzione finalizzate all'adattamento dell'arredo, dei complementi e di piccoli elementi scenografici</li> <li>– Prova di assemblaggio dell'impianto scenografico e degli arredi in ditta e su set</li> <li>– Realizzazione di sopralluoghi tecnici</li> <li>– Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione</li> </ul>                                                                                                                          |
| <b>LIVELLO EQF</b>                                  | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| EFFETTUARE LA LAVORAZIONE DEI COMPONENTI DI ARREDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di montaggio e smontaggio di componenti di arredo</li> <li>– Tecniche, materiali ed attrezzature per la lavorazione dei materiali (legno, vetro, metallo, tessuti, ...)</li> <li>– Materiali per il trattamento di manufatti (coloranti, mordenti, colle, ecc.)</li> <li>– Tecniche e materiali di ricostruzione, ritocco e restauro di arredi e manufatti (invecchiamento, rinnovamento, ruggine, ...)</li> <li>– Tecniche di costruzione</li> <li>– Procedure di logistica e magazzino</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la lavorazione dei materiali, il montaggio e lo smontaggio di componenti di arredo</li> </ul>                                            |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comprendere schede e disegni tecnici funzionali alla realizzazione delle lavorazioni</li> <li>– Adottare tecniche di assemblaggio e montaggio delle componenti di arredo mantenendole in efficienza per la riconsegna al termine della produzione</li> <li>– Adottare tecniche per la costruzione, il trattamento e l'adattamento di arredo, complementi e piccoli elementi scenografici (restauro, invecchiamento, modifiche, ricostruzione etc.)</li> <li>– Operare la lavorazione dei componenti di arredo e dei complementi nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> <li>– Valutare le proporzioni e le funzionalità degli elementi di arredo e degli oggetti in relazione all'organizzazione degli spazi</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Componenti di arredamento, complementi e piccoli elementi scenografici realizzati/montati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adattamento di elementi scenografici</li> <li>– Allestimento dell'arredo</li> <li>– Costruzione, restauro, adattamento, ritocco di arredi e manufatti</li> <li>– Trasporto, montaggio, smontaggio, imballaggio e custodia delle componenti di arredamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Costruzione o modifica di elementi inerenti l'impianto e l'arredo scenografico secondo bozzetti o disegni dello scenografo</li> <li>– Interventi di restauro, invecchiamento, modifica, ricostruzione finalizzate all'adattamento dell'arredo, dei complementi e di piccoli elementi scenografici</li> <li>– Stoccaggio su mezzo di trasporto degli elementi inerenti l'arredo scenografico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| ALLESTIRE LA SCENA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche e codici di comunicazione per l'organizzazione del lavoro dietro le quinte</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori per quanto concerne le attività di allestimento delle scene e di produzione di effetti speciali</li> <li>– Tecniche di allestimento scenografico</li> <li>– Tecniche e dispositivi per la realizzazione di effetti speciali</li> <li>– Prodotti e strumenti per la pulizia di ambienti e manufatti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare gli arredi e gli oggetti di scena (fabbisogno di scena), le modalità di utilizzo/esposizione ed i tempi per la loro messa a disposizione degli attori e delle riprese</li> <li>– Adottare tecniche di allestimento degli ambienti funzionali a rendere vissuta e realistica la scena (preparazione cibi, pulizia oggetti e ambienti, inclinazione vetri e specchi etc.)</li> <li>– Riconoscere le priorità di allestimento della scena in relazione al piano di lavorazione e allo svolgimento delle riprese</li> <li>– Comprendere piantine, disegni tecnici e schizzi funzionali all'allestimento dell'arredamento ed alla ricostruzione degli ambienti</li> <li>– Utilizzare dispositivi per la realizzazione di piccoli effetti speciali (vapore, fumo, gocce, schiuma, ragnatele, polvere etc.)</li> <li>– Operare l'allestimento della scena nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Scene allestite con oggetti e arredi secondo il gusto estetico e le esigenze del set.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Custodia, messa in uso e messa a disposizione degli arredi e degli oggetti di scena</li> <li>– Inclinazione/opacizzazione specchi e vetri</li> <li>– Preparazione cibi per le scene</li> <li>– Pulizia e riordino degli oggetti e degli ambienti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Costruzione o modifica di elementi inerenti l'impianto e l'arredo scenografico secondo bozzetti o disegni dello scenografo</li> <li>– Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione</li> <li>– Posizionamento degli elementi di scena (es. mobili, arredi, oggettistica, ecc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



Profilo

**Macchinista teatrale**

**Denominazione del Profilo**

Macchinista teatrale

**Descrizione del profilo**

Il Macchinista teatrale si occupa della realizzazione, dell'allestimento e della movimentazione di scenografie, sulla base della sceneggiatura e delle indicazioni ricevute.

Si relaziona con lo scenografo e con i diversi ruoli tecnici dell'allestimento scenico.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

6.5.5.1.0 Macchinisti ed attrezzisti di scena

3.4.4.1.2 Allestitori di scena

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

90.04.00 Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche

90.02.01 Noleggio con operatore di strutture ed attrezzature per manifestazioni e spettacoli

90.02.09 Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi culturali e di spettacolo

- **Processo - QNQR**

Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Pre-produzione – Realizzazione tecnica

- **Aree di attività**

AdA22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena.

Profilo inserito nel GdC

RA1: Realizzare le operazioni di costruzione degli elementi che comporranno la scenografia, utilizzando materiali adeguati o recuperando elementi scenografici già realizzati (adattamento, restauro, invecchiamento) in funzione delle specifiche progettuali dello scenografo.

RA2: Allestire l'impianto scenografico, a seguito di sopralluoghi tecnici, procedendo allo stoccaggio su mezzo di trasporto, al montaggio di tutti gli elementi e loro adattamento al set o al palco, verificandone la funzionalità e predisponendo eventuali adeguamenti per la movimentazione della scena

RA3: Effettuare operazioni di posizionamento di tutti gli elementi che completano l'impianto scenico

RA4: Movimentare la scenografia, eseguendo i cambi di scena in maniera sincronica con lo svolgimento dello spettacolo, secondo le indicazioni del direttore di scena e del regista

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>INTERPRETARE IL PROGETTO SCENOGRAFICO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principi di disegno tecnico: proiezioni, teoria del chiaroscuro, planimetrie in scale metriche, ecc.</li> <li>– Procedure e strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>– Elementi di scenografia</li> <li>– Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>– Impianto tecnico del palcoscenico</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la progettazione di scenografie</li> </ul>                                                                                                                         |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comprendere simbologie per la rappresentazione grafica della scenografia da produrre</li> <li>– Leggere e interpretare schede tecniche e specifiche progettuali relative alle scenografie ed agli elementi scenografici da realizzare</li> <li>– Prevedere la necessità di eventuali variazioni delle parti costitutive della scenografia atte a favorire la collocazione finale della stessa</li> <li>– Recepire le disposizioni di tempi e fasi per la realizzazione della scenografia</li> <li>– Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Progetto scenografico compreso e tradotto in un coerente piano di lavoro.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione piano di lavoro</li> <li>– Lettura disegno esecutivo della scenografia</li> <li>– Studio schede tecniche e specifiche progettuali</li> <li>– Sopralluoghi ed esame delle caratteristiche del palcoscenico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena<br/>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisposizione di adeguamenti strutturali per la realizzazione delle movimentazioni su palcoscenico</li> <li>– Realizzazione di sopralluoghi tecnici</li> <li>– Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione</li> </ul>                                                                                                                                               |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>COSTRUIRE ELEMENTI SCENOGRAFICI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali tecniche di costruzione: scena costruita, scena dipinta ecc.</li> <li>– Tipologie e caratteristiche funzionali dei materiali (legno, metallo, ...) e loro utilizzo</li> <li>– Tecniche di lavorazione dei diversi materiali utilizzati per le scenografie</li> <li>– Tecniche di montaggio ed assemblaggio degli elementi scenografici</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la costruzione di elementi scenografici</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare le principali tecniche di lavorazione, montaggio e assemblaggio dei manufatti composti da più pezzi e particolari</li> <li>– Distinguere e utilizzare i diversi materiali necessari alla realizzazione degli elementi scenici e all'allestimento delle scene (legno, ferro, carta, polistirolo, ecc)</li> <li>– Prefigurarsi l'ingombro dell'impianto scenografico in relazione all'organizzazione degli spazi</li> <li>– Valutare proporzioni e funzionalità degli elementi e dell'impianto scenografico da realizzare</li> <li>– Operare la costruzione degli elementi scenografici nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                         |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Elementi scenografici realizzati in sicurezza, mediante l'impiego di materiale idoneo e di tecniche adeguate e in maniera funzionale al progetto scenico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assemblaggio degli elementi scenografici</li> <li>– Costruzione elementi scenografici e attrezzerie con l'utilizzo delle tecnologie, degli strumenti e dei materiali adeguati</li> <li>– Recupero elementi scenografici già realizzati</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA22.02.12- Costruzione e movimentazione della scena</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Costruzione o modifica di elementi inerenti l'impianto e l'arredo scenografico secondo bozzetti o disegni dello scenografo</li> <li>– Interventi di restauro, invecchiamento, modifica, ricostruzione finalizzate all'adattamento dell'arredo, dei complementi e di piccoli elementi scenografici</li> <li>– Prova di assemblaggio dell'impianto scenografico e degli arredi in ditta e su set</li> <li>– Predisposizione di adeguamenti strutturali per la realizzazione delle manutenzioni sul palcoscenico</li> <li>– Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>COMPORRE SCENOGRAFIE</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principi di: storia del teatro, generi teatrali ecc.</li> <li>– Caratteristiche e funzionalità dello spazio scenico</li> <li>– Tecniche di montaggio e smontaggio di allestimenti scenici</li> <li>– Tecniche e strumenti di movimentazione dei materiali</li> <li>– Procedure di gestione logistica interna ed esterna</li> <li>– Procedure di archiviazione e tecniche di inventariazione</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la movimentazione di carichi ed il montaggio, lo smontaggio e lo stivaggio di scenografie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ABILITÀ</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilizzare gli strumenti e gli attrezzi più appropriati per il montaggio e lo smontaggio dell'allestimento scenografico</li> <li>– Prevedere adattamenti della scenografia in relazione alle diverse tipologie di palcoscenico</li> <li>– Individuare la sequenza più idonea allo stoccaggio e allo stivaggio del materiale di scena</li> <li>– Individuare soluzioni efficaci per allestire la scenografia in luoghi non deputati a pubblici spettacoli</li> <li>– Utilizzare tecniche manuali e meccaniche per la movimentazione di allestimenti scenici</li> <li>– Utilizzare tecniche per il posizionamento di elementi di scena</li> <li>– Operare la composizione delle scenografie nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| <b>RISULTATO</b>                          | Scenografie allestite (montate, smontate e stivate) nel rispetto degli standard di sicurezza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>INDICATORI</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allestimento scenografie</li> <li>– Montaggio e smontaggio scenografie</li> <li>– Stivaggio scenografie</li> <li>– Adattamento scenografie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b> | <p>AdA22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Costruzione o modifica di elementi inerenti l'impianto e l'arredo scenografico secondo bozzetti o disegni dello scenografo</li> <li>– Montaggio dell'impianto scenografico</li> <li>– Predisposizione di adeguamenti strutturali per la realizzazione delle movimentazioni su palcoscenico</li> <li>– Stoccaggio su mezzo di trasporto degli elementi inerenti l'arredo scenografico</li> <li>– Preparazione delle quinte</li> <li>– Prove di assemblaggio dell'impianto scenografico e degli arredi in ditta e sul set</li> <li>– Verifica della funzionalità dell'allestimento scenico in loco ed eventuale assistenza nel corso degli spettacoli dal vivo</li> <li>– Posizionamento degli elementi di scena</li> <li>– Definizione del fabbisogno di scena e messa a disposizione degli oggetti in modo funzionale rispetto ai tempi di lavorazione</li> </ul> |

**LIVELLO EQF**

4

| <b>REALIZZARE LA MOVIMENTAZIONE TECNICA DELLE SCENOGRAFIE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche e metodi per il controllo e la regolazione dei macchinari per la movimentazione</li> <li>– Tecniche di intervento di urgenza per risolvere problemi ed avarie</li> <li>– Tecniche e codici di comunicazione per l'organizzazione del lavoro dietro le quinte</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori addetti alla movimentazione della scenografia</li> <li>– Principali tipologie di malfunzionamenti e guasti dei macchinari per la movimentazione</li> <li>– Principi di idraulica e meccanica</li> </ul>                                                                                                                                |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare modalità risolutive per eventuali problemi tecnici anche attraverso il reperimento e/o la realizzazione di materiali e strutture</li> <li>– Individuare adeguamenti strutturali per la realizzazione delle movimentazioni</li> <li>– Determinare l'impostazione dei parametri di regolazione dei macchinari per la movimentazione delle scene</li> <li>– Adottare modalità di movimentazione delle scene, durante la rappresentazione teatrale, con l'utilizzo di macchine e congegni mobili</li> <li>– Operare la movimentazione nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> <li>– Gestire la macchina scenografica secondo il piano di lavorazione e le modalità proprie dello spettacolo dal vivo</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Scenografia movimentata in coerenza con le indicazioni progettuali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studio della movimentazione da realizzare</li> <li>– Predisposizione del materiale per la movimentazione</li> <li>– Verifica della funzionalità della movimentazione</li> <li>– Movimentazione della scenografia durante lo spettacolo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA22.02.12 - Costruzione e movimentazione della scena<br/>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Movimentazione delle scene secondo parametri predefiniti durante la rappresentazione teatrale, attraverso specifiche modalità e con l'utilizzo di macchine e congegni mobili (ambito teatrale)</li> <li>– Verifica della funzionalità dell'allestimento dell'impianto scenico in loco ed eventuale assistenza durante gli spettacoli</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



Profilo

**Tecnico delle riprese video**

### Denominazione del Profilo

Tecnico delle riprese video

### Descrizione del profilo

Il Tecnico delle riprese video - cameraman si occupa di effettuare le riprese cinematografiche o televisive all'interno di una produzione, essendo responsabile per la cura e la manovra delle macchine sul set, negli studi televisivi e nelle riprese in esterno. Con riferimento ai diversi ambiti di produzione cinematografica o televisiva in cui presta la sua attività, modalità operative e strumenti del suo lavoro possono variare sensibilmente. Segue le indicazioni del Regista e collabora con la squadra di professionisti impiegata in fase di produzione e post-produzione per la realizzazione delle sue attività.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.1.7.2.1 Tecnici degli apparati audio-video e della ripresa video-cinematografica

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

90.02.09 Altre attività di supporto alle rappresentazioni artistiche

90.02.01 Noleggio con operatore di strutture ed attrezzature per manifestazioni e spettacoli

90.04.00 Gestione di teatri, sale da concerto e altre strutture artistiche

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi culturali e di spettacolo

- **Processo - QNQR**

Produzione audiovisiva e dello spettacolo dal vivo

- **Sequenze di Processo - QNQR**

Produzione immagine

- **Aree di attività**

ADA.22.02.15 - Realizzazione di riprese

Profilo inserito nel GdC

RA1: Provvedere alla predisposizione dell'attrezzatura e all'impostazione delle riprese, a partire dalle esigenze della regia, effettuando sopralluoghi, curando l'assemblaggio della macchina e i test di controllo ed effettuando l'allestimento della postazione di videocontrollo

RA2: Curare l'esecuzione delle riprese, utilizzando tecniche coerenti alle sequenze previste, posizionando e movimentando la macchina, impiegando, se necessario, strumentazione per la registrazione di suoni in presa diretta, seguendo le indicazioni della regia

RA3: Provvedere alle operazioni di movimentazione e manipolazione delle pellicole e di smontaggio della macchina, effettuando il carico e lo scarico della pellicola, eseguendo la manutenzione ordinaria delle attrezzature di ripresa

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>PREDISPORRE LE MACCHINE PER LE RIPRESE</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche tecniche e funzionali delle attrezzature (telecamere, videocamere, gru, tavoli girevoli, attrezzature per gli effetti luce ecc.)</li> <li>– Principali tecniche di logistica per gestire la movimentazione di attrezzature</li> <li>– Principi di funzionamento delle attrezzature di ripresa</li> <li>– Tecniche di illuminotecnica</li> <li>– Concetti di ottica per individuare le soluzioni tecniche più adatte alle caratteristiche del prodotto artistico</li> </ul>                                                                        |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Individuare le soluzioni tecniche più adatte alle caratteristiche del prodotto audiovisivo in fase di sopralluoghi e analisi del progetto</li> <li>– Selezionare le attrezzature per lo svolgimento delle riprese in base alla documentazione tecnica</li> <li>– Curare le operazioni di imballaggio e trasporto in sicurezza delle attrezzature</li> <li>– Definire la collocazione, predisporre e settare la strumentazione di ripresa</li> <li>– Selezionare ed utilizzare le tecniche di settaggio di telecamera digitale</li> </ul>                             |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Attrezzature selezionate, predisposte e settate in sicurezza, coerentemente con le specifiche del progetto artistico da realizzare</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Selezione delle attrezzature</li> <li>– Allestimento, predisposizione e settaggio delle attrezzature</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>ADA.22.02.15 - Realizzazione di riprese</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allestimento della postazione di videocontrollo “video village”</li> <li>– Assemblaggio della macchina da presa e delle attrezzature di supporto</li> <li>– Effettuazione di test di controllo di ottiche e formati di ripresa (provini macchina)</li> <li>– Elaborazione del fabbisogno tecnico e svolgimento dei sopralluoghi</li> <li>– Posizionamento delle macchine da presa/telecamere (es. messa a fuoco, inquadrature, piani sequenza, ecc.)</li> </ul> |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>REALIZZARE LA RIPRESA VIDEO</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principi e tecniche di posizionamento delle macchine di ripresa</li> <li>– Strumenti e modalità per adeguare le riprese e le inquadrature agli obiettivi del progetto audiovisivo</li> <li>– Tecniche fotografiche per gestire la qualità delle immagini</li> <li>– Indicatori di espressività e significatività delle riprese</li> <li>– Tecniche di registrazione del suono in presa diretta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ABILITÀ</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Posizionare le macchine da ripresa in sicurezza secondo le indicazioni della regia</li> <li>– Selezionare le tecniche e attrezzature di ripresa in funzione delle specifiche del progetto video</li> <li>– Individuare la sequenza delle immagini più adeguate al fine di garantire la resa espressiva e la significatività delle riprese</li> <li>– Adeguare le riprese e le inquadrature alle indicazioni e agli obiettivi del progetto audiovisivo</li> <li>– Utilizzare tecniche fotografiche per gestire la qualità delle immagini</li> <li>– Operare lo smontaggio delle attrezzature nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> <li>– Controllare l'integrità delle attrezzature di ripresa</li> </ul> |
| <b>RISULTATO</b>                          | Riprese video realizzate conformemente al progetto video e alle indicazioni della Regia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>INDICATORI</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione e manovra delle macchine da ripresa</li> <li>– Realizzazione delle riprese</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b> | <p>ADA.22.02.15 - Realizzazione di riprese</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Posizionamento delle macchine da presa/telecamere (es. messa a fuoco, inquadrature, piani sequenza, ecc)</li> <li>– Effettuazione di test di controllo di ottiche e formati di ripresa (provini macchina)</li> <li>– Esecuzione della ripresa</li> <li>– Registrazione di suoni in presa diretta</li> <li>– Smontaggio, manutenzione ordinaria e pulizia dell'attrezzatura di ripresa</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>LIVELLO EQF</b>                        | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>REALIZZARE LA LAVORAZIONE PRELIMINARE DEL MATERIALE GIRATO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali tecniche di organizzazione del lavoro nella post-produzione cinematografica e televisiva</li> <li>– Mezzi tecnici di ripresa e strumenti per la prima lavorazione del materiale girato</li> <li>– Elementi di elettronica</li> <li>– Tecniche di colorazione dell'immagine</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'elaborazione preliminare del materiale prodotto</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare le modalità più funzionali alla gestione ed organizzazione della pellicola in risposta alle indicazioni fornite</li> <li>– Esportare il materiale prodotto</li> <li>– Riconoscere le diverse tipologie di pellicola e le caratteristiche ottiche e fisiche</li> <li>– Organizzare il materiale in file e cartelle multimediali</li> <li>– Valutare le caratteristiche e la qualità delle pellicole affinché rimangano costanti nella lavorazione</li> <li>– identificare possibili soluzioni da adottare in caso di problemi tecnici per ottenere un adeguato prodotto visivo</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Organizzazione del materiale girato ed elaborazione preliminare eseguite</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione ed elaborazione preliminare del materiale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>ADA.22.02.15 (ex ADA.20.45.138) - Realizzazione di riprese</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Carico e scarico della pellicola negativa dalle cineprese e relativo inscatolamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>CURARE GLI ASPETTI TECNICI PER IL MONTAGGIO TRADIZIONALE E MONTAGGIO VIDEO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali elementi di teoria e tecnica del montaggio</li> <li>– Caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi di montaggio elettronico e digitale</li> <li>– Tecniche per il montaggio tradizionale/meccanico della pellicola (moviola, kem, steenback, prevost e moritone)</li> <li>– Tecniche per il montaggio elettronico e digitale</li> <li>– Tecniche per l'archiviazione del materiale girato e degli scarti di lavorazione</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Predisporre i rulli di pellicola per la fase di lavorazione</li> <li>– Supportare il regista nella selezione dei fotogrammi e nel taglio delle sequenze</li> <li>– Analizzare le riprese attraverso la visione in moviola del materiale girato</li> <li>– Utilizzare adeguate procedure di archiviazione del materiale girato e degli scarti di lavorazione</li> <li>– Utilizzare software di montaggio per ripulire, selezionare, montare le riprese</li> <li>– Utilizzare sistemi di montaggio digitale per la trasposizione in dati informatici del materiale girato su pellicola</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Materiale girato opportunamente preparato per il montaggio, conformemente alle indicazioni della regia ed in supporto al lavoro del tecnico specializzato in montaggio cinematografico e televisivo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione del materiale girato</li> <li>– Predisposizione del materiale girato per la lavorazione</li> <li>– Realizzazione degli aspetti tecnici preliminari alla fase del montaggio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>ADA.22.02.15 - Realizzazione di riprese</p> <p>Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Carico e scarico della pellicola negativa dalle cineprese e relativo inscatolamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Profilo

**Tecnico dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio  
culturale**

**Denominazione del Profilo**

Tecnico dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale

**Descrizione del profilo**

Il Tecnico dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale svolge attività di prima accoglienza e assistenza del pubblico finalizzate alla migliore fruizione del patrimonio e garantisce la vigilanza/custodia delle opere e degli ambienti. Si relaziona con il coordinatore dei servizi di accoglienza e custodia e con gli altri operatori.

**Referenziazioni**

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
Livello 4
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
3.4.4.2.1 Tecnici dei musei
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
91.01.00 Attività di biblioteche e archivi  
91.02.00 Attività di musei
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Servizi culturali e di spettacolo
- **Processo - QNQR**  
Tutela, valorizzazione, conservazione e gestione dei beni culturali
- **Sequenze di Processo -QNQR**  
Gestione dei beni culturali
- **Aree di attività**  
ADA 22.01.13 Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale  
Profilo inserito nel GdC  
RA1: Curare l'accoglienza e la relazione con il pubblico, fornendo prime informazioni, raccogliendo esigenze e reclami, gestendo i flussi di accesso al museo, provvedendo alla vendita di biglietti e materiali informativi.  
RA2: Compiere attività di controllo e sorveglianza, provvedendo alla vigilanza e alla custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi, monitorando i dispositivi di sicurezza.



| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GESTIRE FLUSSI INFORMATIVI E DI ACCESSO AL MUSEO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di comunicazione con l'utente</li> <li>– Principi di contabilità elementare</li> <li>– Tecniche di utilizzo di apparecchiature tecnologiche multimediali</li> <li>– Modulistica e applicativi per la gestione delle vendite e delle prenotazioni</li> <li>– Procedure per la registrazione, disposizione ed esposizione dei materiali del bookshop in magazzino e negli spazi espositivi</li> <li>– Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la regolazione degli accessi alle strutture museali</li> </ul>                                                                                                                    |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne al museo: telefono, e-mail, social network, ecc.</li> <li>– Adottare norme e procedure previste dal regolamento museale per la regolazione degli accessi al museo (vendita e prenotazione)</li> <li>– Leggere i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente</li> <li>– Applicare le procedure di registrazione, disposizione e esposizione dei materiali del bookshop in magazzino e negli spazi preposti alla vendita</li> <li>– Verificare i flussi di accesso al museo nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Informazioni e accessi ai musei gestiti nel rispetto dei protocolli prestabiliti dal regolamento museale</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acquisizione, registrazione e trasmissione di comunicazioni in entrata e in uscita</li> <li>– Vendita di biglietti e materiali del bookshop</li> <li>– Prenotazione di visite (visite guidate, gruppi, scuole, ecc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>ADA 22.01.13 Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione delle attività di accoglienza e di prima informazione al pubblico</li> <li>– Raccolta delle esigenze dell'utenza museale e comunicazione al personale preposto</li> <li>– Vendita di biglietti e dei materiali informativi e promozionali del museo</li> <li>– Gestione dell'accesso alle sale espositive secondo regolamento dell'istituto culturale</li> <li>– Controllo del posizionamento dei materiali (anche informativi), delle strutture, degli strumenti di monitoraggio dello stato del bene</li> </ul>                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>GESTIRE L'ACCOGLIENZA NEI MUSEI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)</li> <li>– Caratteristiche storico culturali del museo, delle collezioni e del patrimonio artistico del territorio</li> <li>– Principali tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali</li> <li>– Caratteristiche tecniche e funzionali dei programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione patrimonio culturale</li> <li>– Lingua straniera a livello elementare</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Soddisfare il fabbisogno informativo dell'utenza su percorsi, opere, servizi e attività del museo, attraverso gli strumenti in presenza o a distanza messi a disposizione dalla struttura museale</li> <li>– Tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali</li> <li>– Adottare modalità e forme di affiancamento/accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali</li> <li>– Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente a eventuali disservizi</li> <li>– Formulare proposte per la definizione/revisione del piano di accoglienza e delle sue singole attività</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Informazioni sull'accesso ai servizi culturali e loro fruizione organizzate e trasferite all'utente nel rispetto delle regole e delle procedure definite</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza degli utenti, ascolto dei fabbisogni ed erogazione di informazioni</li> <li>– Affiancamento all'utente nella fruizione di servizi museali</li> <li>– Elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>ADA 22.01.13 Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione delle attività di accoglienza e di prima informazione al pubblico</li> <li>– Raccolta delle esigenze dell'utenza museale e comunicazione al personale preposto</li> <li>– Gestione dell'accesso alle sale espositive secondo regolamento dell'istituto culturale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>PREDISPORRE GLI SPAZI DI FRUIZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia organizzativa dell'istituto culturale (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)</li> <li>– Principi di base della normativa regionale, nazionale e internazionale di settore</li> <li>– Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione</li> <li>– Elementi di comunicazione e promozione culturale</li> <li>– Principali nozioni di manutenzione e conservazione preventiva</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rilevare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive in funzione della tipologia di struttura espositiva del bene culturale e dell'utenza</li> <li>– Applicare modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali garantendone l'adeguato rifornimento</li> <li>– Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio espositivo</li> <li>– Curare il layout degli spazi espositivi, fornendo materiali, ausili e informazioni necessarie per una corretta fruizione</li> <li>– Rilevare e segnalare al conservatore eventuali cambiamenti da apportare al piano di accoglienza</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Spazi museali e espositivi efficientemente organizzati e attrezzati</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Strutturazione e cura degli spazi culturali e/o espositivi</li> <li>– Verifica della corretta esposizione dei materiali informativi e promozionali</li> <li>– Monitoraggio delle condizioni ambientali e delle strutture espositive</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>ADA 22.01.13 Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione delle attività di accoglienza e di prima informazione al pubblico</li> <li>– Raccolta delle esigenze dell'utenza museale e comunicazione al personale preposto</li> <li>– Vendita di biglietti e dei materiali informativi e promozionali del museo</li> <li>– Gestione dell'accesso alle sale espositive secondo regolamento dell'istituto culturale</li> <li>– Controllo del posizionamento dei materiali (anche informativi), delle strutture, degli strumenti di monitoraggio dello stato del bene</li> </ul>                                                      |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>SORVEGLIARE IL PATRIMONIO CULTURALE E GLI AMBIENTI</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONOSCENZE</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica</li> <li>– Principali tecniche per la manutenzione delle attrezzature in uso</li> <li>– Regole di conservazione dei beni e del patrimonio culturale</li> <li>– Caratteristiche e funzionamento dei dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale</li> <li>– Procedure per le situazioni di emergenza</li> <li>– Tecniche di comunicazione in emergenza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ABILITÀ</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare i protocolli e le procedure previste dal regolamento di accesso alla struttura e dalle disposizioni di sicurezza al fine di garantire l'apertura e la chiusura della struttura</li> <li>– Utilizzare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature e delle strumentazioni di protezione del bene all'interno delle sale espositive e dei siti</li> <li>– Contribuire alla tenuta dei locali di deposito secondo regole adeguate alla conservazione del patrimonio culturale</li> <li>– Identificare eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione e adottare comportamenti funzionali alla loro rimozione</li> <li>– Interpretare informazioni derivanti dalla strumentazione e dai dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale e segnalarle al personale tecnico specializzato/autorità di competenza</li> </ul> |
| <b>RISULTATO</b>                                          | Patrimonio fruito, custodito e sorvegliato nel rispetto delle norme di sicurezza e custodia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>INDICATORI</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vigilanza degli ambienti e dei beni</li> <li>– Controllo del funzionamento e dell'efficienza degli impianti di sicurezza e prevenzione</li> <li>– Segnalazione di malfunzionamenti al personale specializzato</li> <li>– Comunicazione di eventuali emergenze, manomissioni, usure, guasti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b>                 | <p>ADA 22.01.13 Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestione dell'accesso alle sale espositive secondo regolamento dell'istituto culturale</li> <li>– Sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale e primo intervento in caso di emergenza</li> <li>– Verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>LIVELLO EQF</b>                                        | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Profilo

**Operatore forestale**

### Denominazione del Profilo

Operatore forestale

### Descrizione del profilo

L'Operatore forestale si occupa, a livello esecutivo, della manutenzione e della cura dei popolamenti forestali realizzando interventi di abbattimento, allestimento ed esbosco di specie legnose, utilizzando in sicurezza la motosega ed altri attrezzi forestali di pertinenza.

### Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**  
Livello 3
- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**  
6.4.4.1.1 Abbattitori di alberi e rimboschitori  
7.4.3.3.0 Conduttori di macchine forestali  
8.3.2.1.0 Personale forestale non qualificato  
3.2.2.1.2 Tecnici forestali  
2.3.1.3.0 Agronomi e forestali
- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**  
02.10.00 Silvicoltura e altre attività forestali  
02.20.00 Utilizzo di aree forestali  
02.40.00 Servizi di supporto per la silvicoltura  
74.90.11 Consulenza agraria fornita da agronomi  
74.90.12 Consulenza agraria fornita da agrotecnici e periti agrari
- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**  
Agricoltura, silvicoltura e pesca
- **Processo - QNQR**  
Coltivazioni agricole, florovivaistiche, forestali e costruzione/manutenzione di parchi e giardini
- **Sequenze di Processo - QNQR**  
Gestione di aree boscate e forestali
- **Aree di attività**  
AdA 01.01.21 Operazioni di taglio e allestimento in un cantiere forestale  
Profilo associato a tutti i RA:  
RA1: Effettuare l'abbattimento delle piante, sulla base delle verifiche preliminari all'interno di popolamenti forestali in condizioni normali e/o speciali, realizzando i tagli mediante l'utilizzo delle tecniche e delle attrezzature dedicate (es. motosega, tirfor, martinetto idraulico, fascia serra tronchi, ecc.)  
RA2: Effettuare l'allestimento delle piante abbattute direttamente sul letto di caduta, provvedendo alla sramatura e alla depezzatura  
RA3: Eseguire la manutenzione ordinaria della motosega, realizzando il controllo, la pulizia e la verifica dei DPI  
  
AdA 01.01.22 Concentramento ed esbosco del materiale via terra  
Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Eseguire la movimentazione dei tronchi o delle piante intere, provvedendo al concentramento nelle zone di raccolta, al trasporto fino all'imposto e al carico sui veicoli destinati al trasporto

RA2: Eseguire la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle attrezzature, realizzando il controllo, la pulizia e la verifica degli stessi

AdA 01.01.18 Configurazione e strutturazione del cantiere forestale

Profilo associato alle seguenti Attività:

- Esame del piano di lavoro e dei documenti di progetto
- Individuazione dell'area più agevole per impiantare il cantiere in base alle caratteristiche della zona boschiva
- Delimitazione e segnalazione del cantiere boschivo e tracciamento delle linee di esbosco e di fuga
- Applicazione del piano dei tagli, della simbologia e della sua contestualizzazione sul terreno

| Competenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>REALIZZARE LE OPERAZIONI DI ABBATTIMENTO E DI ALLESTIMENTO</b></p> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedure e tecniche di abbattimento e allestimento di alberi</li> <li>– Nozioni di selvicoltura generale e speciale e di gestione forestale</li> <li>– Nozioni di tutela ambientale per i tagli in aree protette e foreste certificate</li> <li>– Tecniche di taglio (normale e speciale)</li> <li>– Caratteristiche e tecniche di utilizzo delle attrezzature per l'abbattimento ed allestimento di alberi (motosega, scortecciatore, roncola, leve gira tronchi, funi, paranco, ...)</li> <li>– Dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari nelle operazioni di abbattimento ed allestimento</li> </ul> <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comprendere ed interpretare la documentazione tecnica all'interno del cantiere forestale, contestualizzando il piano di taglio sul terreno</li> <li>– Classificare il legname dal punto di vista tecnologico</li> <li>– Interpretare e valutare i rischi connessi agli interventi di abbattimento e allestimento di alberi in contesti specifici</li> <li>– Applicare le tecniche e le procedure di intervento individuate conformemente alla valutazione del rischio</li> <li>– Individuare i macchinari e gli strumenti di pertinenza in relazione al tipo di intervento ed utilizzarli in condizioni di sicurezza</li> <li>– Eseguire le operazioni di abbattimento e allestimento utilizzando correttamente i dispositivi di protezione individuale (DPI)</li> <li>– Adottare le misure di prevenzione dei rischi mediante l'organizzazione delle fasi lavorative di propria competenza, anche in collaborazione con altri operatori e su disposizione del capo squadra o responsabile del cantiere</li> </ul> <p><b>RISULTATO</b><br/>Interventi di abbattimento e allestimento di alberi eseguiti in sicurezza su terreni ed in situazioni di diversa complessità</p> <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Abbattimento ed allestimento di piante (latifoglie e conifere), nel rispetto delle norme di sicurezza</li> <li>– Taglio del cimale e dei rami (sramatura), del tronco (depezzatura) in dimensioni definite e asportazione della corteccia (scortecciatura)</li> </ul> <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>ADA 01.01.21 - Operazioni di taglio e allestimento in un cantiere forestale<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Taglio del cimale e dei rami (sramatura)</li> <li>– Taglio del tronco in assortimenti di dimensioni definite (depezzatura)</li> <li>– Esecuzione di tagli speciali (tacca profonda, taglio di punta, controcorrezione laterale, ecc..)</li> <li>– Esecuzione tacca di direzione e taglio</li> <li>– Verifiche preliminari per la realizzazione dell'abbattimento delle piante (esame dell'albero, scelta della direzione di abbattimento e delle vie di fuga, ecc.)</li> </ul> <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p> |



| REALIZZARE INTERVENTI DI ESBOSCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche e procedure di preparazione dei carichi di legname per l'esbosco, di aggancio e scarico</li> <li>– Strumenti di misura forestali</li> <li>– Caratteristiche e modalità di utilizzo in sicurezza di macchine caricatori, trattori, argani e gru di caricamento forestale</li> <li>– Caratteristiche e tecniche di utilizzo di verricelli forestali e argani</li> <li>– Dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari negli interventi di esbosco</li> </ul>                                                                                                                                        |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Concentrare il materiale dal letto di caduta alle vie di esbosco, per avvallamento manuale e/o in risine, a strascico con verricelli e/o trattori, con trattori dotate di rimorchio, ed altri strumenti di pertinenza</li> <li>– Accatastare il legname</li> <li>– Predisporre i carichi di legname da movimentare</li> <li>– Caricare il legname sui veicoli destinati al trasporto</li> <li>– Condurre i trattori e le altre macchine di pertinenza per l'esbosco</li> <li>– Eseguire in sicurezza la movimentazione del legname utilizzando correttamente i dispositivi di protezione individuale (DPI)</li> </ul> |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Operazioni di esbosco delle piante abbattute sino al luogo di raccolta e di carico (accatastamento/imposto) eseguite in sicurezza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Movimentazione dei tronchi dal letto di caduta all'area di concentramento</li> <li>– Esbosco dei pezzi sino al luogo di raccolta mediante la linea di esbosco per via terrestre</li> <li>– Carico del legname sui veicoli destinati al trasporto</li> <li>– Smontaggio del cantiere</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 01.01.22 Concentramento ed esbosco del materiale via terra</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Carico del legname sui veicoli destinati al trasporto</li> <li>– Concentramento dei tronchi o delle piante intere dal letto di caduta alle vie di esbosco (es. per avvallamento manuale e/o in risine, a strascico con verricelli con skidder, ecc.)</li> <li>– Esbosco del legname dalle zone di concentramento agli imposti via terra</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>REALIZZARE LA MANUTENZIONE DEI MACCHINARI E DEGLI ATTREZZI FORESTALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche e funzionalità delle macchine ed attrezzature in uso per gli interventi di abbattimento, allestimento ed esbosco</li> <li>– Tecniche di manutenzione ordinaria delle macchine e degli strumenti di pertinenza</li> <li>– Procedure e tecniche di utilizzo delle macchine ed attrezzature di pertinenza</li> <li>– Procedure e tecniche di controllo della funzionalità e dello stato di usura degli strumenti in uso</li> <li>– Dispositivi di protezione di strumenti e macchinari in uso</li> <li>– Dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari nelle operazioni di manutenzione ordinaria di macchinari e attrezzature</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificare le componenti, gli accessori e le funzioni degli attrezzi e delle macchine di pertinenza</li> <li>– Monitorare la funzionalità e lo stato di usura degli strumenti in uso</li> <li>– Utilizzare prassi operative sicure/ergonomiche per assicurare la corretta funzionalità degli strumenti in uso</li> <li>– Svolgere attività di manutenzione ordinaria dei macchinari e degli strumenti di pertinenza</li> <li>– Affilare gli utensili da taglio</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>RISULTATO</b></p> <p>Corretta funzionalità dei macchinari e degli attrezzi forestali di pertinenza, anche al fine di prevenire i rischi connessi all'esercizio delle attività.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica della condizione e dello stato di funzionamento di macchinari ed attrezzi.</li> <li>– Manutenzione ordinaria di strumenti e macchinari ed affilatura utensili da taglio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b></p> <p>AdA 01.01.21 Operazioni di taglio e allestimento in un cantiere forestale</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione delle operazioni di manutenzione di macchinari, attrezzature e DPI</li> </ul> <p>AdA 01.01.22 Concentramento ed esbosco del materiale via terra</p> <p>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esecuzione delle operazioni di manutenzione di macchinari e attrezzature</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>LIVELLO EQF</b></p> <p>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>ESEGUIRE LA PREDISPOSIZIONE DI UN CANTIERE FORESTALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caratteristiche della vegetazione forestale regionale</li> <li>– Principali riferimenti normativi in materia forestale e ambientale</li> <li>– Procedure per apprestamento e segnalazione del cantiere forestale</li> <li>– Tipologia e caratteristiche dei dispositivi di protezione individuale in uso in un cantiere forestale</li> <li>– Tipologie di esbosco per via terrestre (tramite avvallamento manuale per vie naturali e artificiali (risine), a carico, strascico e semistrascico animale e meccanico con verricello o a legno lungo,...)</li> <li>– Piano, procedure e tecniche per la gestione delle emergenze</li> </ul> |
| <p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Leggere ed interpretare il Piano di lavoro e la documentazione di riferimento</li> <li>– Riconoscere le caratteristiche delle zone boschive per impiantare più agevolmente il cantiere</li> <li>– Applicare tecniche di delimitazione e segnalazione del cantiere boschivo e di tracciamento delle linee di esbosco e di fuga</li> <li>– Verificare attrezzature, macchinari e DPI da utilizzare</li> <li>– Applicare il piano dei tagli, la simbologia e la sua contestualizzazione sul terreno</li> </ul>                                                                                                                                 |
| <p><b>RISULTATO</b><br/>Cantiere forestale predisposto nel rispetto delle norme di sicurezza e conforme al piano d'emergenza</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Delimitazione dell'area di intervento, di concentramento e tracciamento delle vie di fuga e di esbosco Predisposizione della segnaletica del cantiere boschivo/forestale</li> <li>– Approntamento e verifica di idoneità di attrezzature impianti, materiali e DPI da utilizzare</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b><br/>AdA 01.01.18 Configurazione e strutturazione del cantiere forestale<br/>Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Esame del piano di lavoro e dei documenti di progetto</li> <li>– Individuazione dell'area più agevole per impiantare il cantiere in base alle caratteristiche della zona boschiva</li> <li>– Delimitazione e segnalazione del cantiere boschivo e tracciamento delle linee di esbosco e di fuga</li> <li>– Applicazione del piano dei tagli, della simbologia e della sua contestualizzazione sul terreno</li> </ul>                                                                                                       |
| <p><b>LIVELLO EQF</b><br/>3</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |