

## LA GIUNTA REGIONALE

Richiamati:

- l'art. 19 della Legge regionale 31 marzo 2003, n. 7 "*Disposizioni in materia di politiche regionali del lavoro, di formazione professionale e di riorganizzazione dei servizi per l'impiego*";
- il Piano Triennale di politica del lavoro, approvato dal Consiglio regionale in data 15 luglio 2009 (oggetto n. 668/XIII), ed in particolare l'obiettivo D.4. "*Integrazione del sistema educativo e formativo*";
- la Deliberazione della Giunta regionale n. 2712 in data 2 ottobre 2009, con la quale sono state approvate le disposizioni per l'istituzione e la gestione del sistema regionale di certificazione delle competenze e per la costruzione di un repertorio di standard professionali;
- la Deliberazione della Giunta regionale n. 2026 in data 23 luglio 2010, con la quale sono stati approvati l'istituzione del repertorio regionale dei profili professionali e delle competenze ed i relativi criteri e modalità di funzionamento;

Richiamato inoltre il Programma Operativo Regionale Occupazione 2007/2013 "Obiettivo competitività regionale ed Occupazione 2007/2013" approvato con decisione della Commissione Europea C (2007) 5530 del 9 novembre 2007 e con deliberazione della Giunta regionale n. 452 in data 23 febbraio 2007, e ratificata dal Consiglio regionale con atto n. 2619/XII del 4 aprile 2007, che prevede, tra le attività da realizzare, nell'ambito dell'Asse D "Capitale Umano", l'implementazione del sistema regionale degli standard professionali, formativi e di certificazione, a partire dal nuovo quadro europeo delle qualificazioni EQF (European Qualification Framework);

Considerato che il Consiglio per le politiche del lavoro, nella seduta del 7 giugno 2011, ha approvato l'istituzione, nell'ambito del diritto-dovere di istruzione e formazione, di corsi biennali di formazione professionale e, a tal fine, ha individuato i seguenti ambiti professionali, quale riferimento per l'individuazione dei profili professionali in uscita dai percorsi di qualificazione:

- area del turismo-ristorazione;
- area dell'impiantistica elettrica e termoidraulica
- area della carrozzeria auto
- area dei servizi estetici e di acconciatura;

Atteso che il Consiglio per le politiche del lavoro ha dato mandato ad appositi gruppi di lavoro costituiti da funzionari regionali della Direzione Agenzia regionale del lavoro e degli Assessorati regionali interessati per materia, da esperti designati dalle Associazioni datoriali e da esperti delle istituzioni scolastiche e delle agenzie formative, di definire gli standard professionali, intesi come descrittivi delle attività e competenze, relativi ai profili professionali considerati per la costruzione dell'offerta formativa;

Preso atto che i suddetti gruppi di lavoro hanno elaborato i seguenti profili professionali-tipo in esito alle attività sopra esposte:

- commis di sala e bar
- commis di cucina
- impiantista elettrico
- impiantista termoidraulico
- carrozziere di base
- estetista di base;

Precisato che, nell'ambito del lavoro preparatorio della normativa regionale di attuazione della legge 174/2005 che disciplina l'attività di acconciatore, sulla base di una proposta della Direzione Agenzia regionale del Lavoro e dell'Assessorato Attività Produttive, è stato elaborato il profilo professionale-tipo dell'acconciatore di base e che detto profilo in bozza è stato oggetto di specifica concertazione in tale ambito;

Preso atto che il Consiglio per le politiche del lavoro, nella riunione dell'8 luglio 2011, ha approvato, come previsto dall'articolo 11 della Deliberazione della Giunta regionale n. 2712/2009, i profili professionali di cui trattasi;

Richiamata la deliberazione della Giunta regionale n. 3580 del 23 dicembre 2010 concernente l'approvazione del bilancio di gestione per il triennio 2011/2013 con attribuzione alle strutture dirigenziali di quote di bilancio e degli obiettivi gestionali correlati, del bilancio di cassa per l'anno 2011 e di disposizioni applicative;

Visto l'obiettivo gestionale 071006 – “1.11.9.11 – Programma Occupazione 2007/2013”;

Visto il parere favorevole di legittimità sulla presente proposta di deliberazione rilasciato dal Direttore dell'Agenzia regionale del lavoro, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della legge regionale 23 luglio 2010, n. 22;

su proposta del Presidente della Regione, Augusto Rollandin;

ad unanimità di voti favorevoli,

#### DELIBERA

1. di approvare i profili professionali di commis di sala e bar, commis di cucina, impiantista elettrico, impiantista termoidraulico, carrozziere di base, estetista di base e acconciatore di base, allegati alla presente deliberazione della quale formano parte integrante;
2. di inserire i profili professionali di cui al punto 1 nel repertorio regionale dei profili professionali e degli standard professionali, secondo quanto disposto dal punto 4) della deliberazione della Giunta regionale n. 2026/2010.

# Acconciatore di base

(Profilo soggetto a possibili modificazioni nell'ambito della definizione della regolamentazione regionale della professione di acconciatore)

- **Denominazione del profilo**

Acconciatore di base

- **Definizione**

L'acconciatore di base interviene, a livello esecutivo, nel processo di trattamento dell'aspetto estetico dei capelli, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni, gli consentono di svolgere attività di trattamento e servizio nel settore dell'acconciatura, con competenze negli ambiti dell'accoglienza e della rilevazione delle esigenze del cliente, nell'organizzazione del proprio lavoro, nonché nella realizzazione di tutti i trattamenti di base. Nel quadro dell'organizzazione in cui opera, collabora al funzionamento e alla promozione dell'esercizio.

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP 06:

*5.5.3 Professioni qualificate nei servizi personali ed assimilati*

*5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati*

*5.5.3.1.1 - Parrucchieri e barbieri*

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale<sup>1</sup>:  
*Operatore del benessere – Indirizzo acconciatura*

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale:

/

- Istruzione:

/

- Apprendistato:

/

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi alla persona*

- ATECO 2007:

*96 – Altre attività di servizi per le persone*

*96.02.01 - Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere*

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

L'acconciatore di base opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma ordinariamente di tipo dipendente. La sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno, con orari di

---

<sup>1</sup> **DECRETO 15 giugno 2010** - Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010, riguardante il primo anno di attuazione - anno scolastico e formativo 2010-2011 - dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. (10A08375) (*GU n. 164 del 16-7-2010 - Suppl. Ordinario n.157*); recepito in Valle d'Aosta con DGR n. 2370/2010.

lavoro che prevedono un impegno prevalentemente diurno e possono richiedere una presenza prolungata, qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro può essere maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno. Nell'esercizio della propria attività, inoltre, è chiamato a stare in piedi per periodi prolungati.

L'attività richiede abilità manuali e senso estetico, nonché attitudine al contatto con la clientela.

L'acconciatore di base possiede competenze rivolte all'applicazione, all'interno di un esercizio di settore, di metodi e tecniche funzionali alle attività di preparazione ai trattamenti, ai trattamenti generici, al taglio ed all'acconciatura di base.

#### • **Condizioni d'accesso all'esercizio della professione**

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

Il mercato del lavoro richiede sovente il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di formazione professionale, di norma di durata biennale, un percorso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale.

Secondo quanto stabilito dalla legge n. 174 del 17 agosto 2005, "Disciplina dell'attività di acconciatore" - e dal successivo "Accordo tra il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, il ministero dello sviluppo economico, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano per la definizione dello standard professionale nazionale della figura dell'acconciatore" - per esercitare l'attività in forma autonoma è necessario conseguire un'apposita abilitazione professionale, previo superamento di un esame tecnico-pratico preceduto, in alternativa tra loro:

- dallo svolgimento di un corso di qualificazione della durata di due anni, seguito da un corso di specializzazione di contenuto prevalentemente pratico, ovvero da un periodo di inserimento della durata di un anno presso un'impresa di acconciatura, da effettuare nell'arco di due anni;
- da un periodo di inserimento della durata di tre anni presso un'impresa di acconciatura (ovvero presso impresa di barbiere), da effettuare nell'arco di cinque anni, e dallo svolgimento di un apposito corso di formazione teorica; il periodo di inserimento è ridotto ad un anno, da effettuare nell'arco di due anni, qualora sia preceduto da un rapporto di apprendistato ai sensi della legge 19 gennaio 1955, n. 25, e successive modificazioni, della durata prevista dal contratto nazionale di categoria.

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Accogliere ed assistere il cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere il cliente ed orientarlo all'interno dell'esercizio</li> <li>• Contribuire a gestire il planning degli appuntamenti in relazione alle richieste</li> <li>• Ascoltare le richieste e rilevare esigenze ed aspettative</li> <li>• Fornire consigli in merito ad interventi e prodotti</li> <li>• Seguire il cliente nelle diverse fasi di esecuzione del trattamento (rispondere alle richieste di informazione, offrire servizi di confort nelle situazioni di attesa, verificare la conformità del trattamento alle aspettative, conversare)</li> <li>• Contribuire a gestire la fase post-trattamento (saluto, pagamento, uscita)</li> <li>• Consultare ed aggiornare la scheda tecnica del cliente</li> </ul>
Osservare le caratteristiche del capello e della barba per identificare i trattamenti e i prodotti idonei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esaminare il capello, il cuoio capelluto, la barba, lo stile e la fisionomia del cliente</li> <li>• Contribuire ad individuare, in accordo con i titolari dell'esercizio e/o di figure esperte, la tipologia di trattamento da realizzare.</li> <li>• Presentare e consigliare trattamenti e servizi, su indicazione del titolare e/o di figure esperte, descrivendone caratteristiche, risultati e costi</li> </ul>
Preparare i capelli per i successivi trattamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavare i capelli ed effettuare il massaggio del cuoio capelluto</li> <li>• Applicare ove necessario impacchi, balsami e lozioni per la ristrutturazione del capello.</li> </ul>
Realizzare trattamenti ed eseguire tagli ed acconciature di base	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire gli interventi richiesti, in relazione alle esigenze del cliente e sulla base delle indicazioni ricevute dal titolare dell'esercizio e/o da altre figure esperte</li> </ul>
Contribuire al funzionamento e alla promozione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgere operazioni di cassa</li> <li>• Compilare ed archiviare documenti contabili di base (fatture, ricevute, bolle, ecc.)</li> <li>• Occuparsi delle operazioni ordinarie di gestione del magazzino</li> <li>• Curare gli spazi di vendita</li> </ul>
Pianificare ed organizzare il proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificare le fasi di lavoro assegnato</li> <li>• Preparare gli strumenti e le attrezzature necessarie in funzione dei trattamenti da effettuare</li> <li>• Verificarne il funzionamento e provvedere alla manutenzione ordinaria</li> <li>• Predisporre e curare gli spazi di lavoro</li> <li>• Seguire procedure e standard di qualità previsti all'interno dell'esercizio</li> <li>• Adottare comportamenti conformi alle indicazioni in materia di igiene e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<b>SMC 1</b> <b>“Gestire l’attività professionale di acconciatore di base”</b>	UP 1.1 “Esercitare la professione di acconciatore di base”
Gestire il sistema cliente	<b>SMC 2</b> <b>“Accogliere la clientela”<sup>2</sup></b>	UP 2.1 “Accogliere ed assistere il cliente”
Produrre beni/erogare servizi	<b>SMC 3</b> <b>“Contribuire a individuare e proporre trattamenti”</b>	UP 3.1 “Rilevare le caratteristiche del capello e della cute del cliente”
	<b>SMC 4</b> <b>“Realizzare servizi base dell’acconciatore”</b>	UP 4.1 “Preparare il capello”
		UP 4.2 “Realizzare il taglio base”
		UP 4.3 “Eseguire trattamenti chimico-cosmetologici dei capelli”
		UP 4.4 “Realizzare pieghe ed acconciature”
Gestire fattori produttivi	<b>SMC 5</b> <b>“Operare all’interno del contesto organizzativo”<sup>3</sup></b>	UP 5.1 “Pianificare ed organizzare il proprio lavoro”
		UP 5.2 “Collaborare alla gestione e promozione dell’esercizio”
		UP 5.3 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”
	<b>SMC 6</b> <b>“Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza”<sup>4</sup></b>	UP 6.1 “Rispettare il sistema di garanzia dell’igiene e della pulizia del luogo di lavoro”
UP 6.2 “Lavorare in sicurezza nell’ambito dei servizi di acconciatura”		

<sup>2</sup> SMC comune al profilo dell’estetista di base

<sup>3</sup> SMC comune al profilo dell’estetista di base

<sup>4</sup> SMC comune al profilo dell’estetista di base

## SMC 1

### “Gestire l’attività professionale di acconciatore di base”

#### **Risultato generale atteso**

- Esercitare l’attività professionale di acconciatore di base, tenendo conto degli aspetti normativi, delle condizioni generali e delle tendenze evolutive che caratterizzano l’ambito d’intervento.

#### **UP 1.1 “Esercitare la professione di acconciatore di base”**

#### ***Risultato professionale atteso***

- Gestire le attività di acconciatore di base nell’ambito di caratteristiche, vincoli e risorse del contesto di lavoro

#### ***Abilità***

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore**
  - Individuare le diverse tipologie di esercizi in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l’evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, contrattuali, organizzativi e deontologici propri del ruolo professionale**
  - Identificare obblighi e vincoli normativi vigenti
  - Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale
  - Applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.
  - Applicare regole e procedure che riguardano l’attività professionale e i contesti di lavoro all’interno dei quali essa si svolge
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
  - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
  - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione)
  - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

#### ***Conoscenze***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio dell’attività professionale
- Aspetti etici e deontologici (norme comportamentali, segreto professionale, consapevolezza dei limiti di ruolo...)
- Elementi di legislazione di settore (legislazione europea, nazionale e regionale)
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore del benessere/servizi di acconciatura (caratteristiche del settore e sue relazioni di filiera, peculiarità territoriali, tipologie di servizi/prestazioni offerte, processi di lavoro)
- Elementi base di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell’offerta.
- Contesti organizzativi e figure professionali nel settore: ruoli, attività e responsabilità.
- Profilo professionale dell’acconciatore di base
- Esercizio dell’attività di acconciatore in forma autonoma: abilitazione professionale e altri vincoli normativi vigenti

## SMC 2

### “Accogliere la clientela”

#### **Risultato generale atteso**

- Collaborare alle attività di accoglienza e assistenza del cliente, utilizzando modalità comunicative verbali e non verbali appropriate, con particolare attenzione alla gestione del tempo e alla rilevazione di informazioni sul servizio richiesto

#### **UP 2.1 “Accogliere ed assistere il cliente”**

#### ***Risultato professionale atteso***

- Effettuare l'accoglienza e l'assistenza ai clienti, adottando modalità adeguate di approccio, comunicazione ed orientamento iniziale rispetto ai servizi proposti.

#### ***Abilità***

- **Gestire l'agenda degli appuntamenti, riconoscendo urgenze e priorità**
  - Ricevere e smistare telefonate, adottando timbro, volume e tono di voce adeguati
  - Definire i tempi di esecuzione dei servizi tecnici richiesti
  - Fissare gli appuntamenti incrociando le disponibilità del cliente e degli operatori dell'istituto-salone
  - Monitorare il rispetto dei tempi previsti ed eventualmente concordare modifiche all'agenda degli appuntamenti, riconoscendo e urgenze e priorità
  - Gestire osservazioni, obiezioni, critiche e reclami
- **Accogliere, far accomodare e congedare il cliente**
  - Salutare il cliente e presentarsi
  - Far accomodare il cliente
  - Identificare il profilo del cliente, ossia i tratti salienti del suo carattere e della sua personalità
  - Rilevare le richieste e le aspettative del cliente
  - Informare il cliente sui tempi di attesa e su eventuali disagi
  - Congedare il cliente
- **Interagire in maniera efficace con il cliente per rilevare esigenze e informazioni utili ad individuare la tipologia di trattamento più indicata**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
  - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente (fare domande, consultare schede tecniche del cliente, ...)
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di inconvenienti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.
- **Applicare modalità e tecniche per consigliare il cliente rispetto ad interventi e prodotti**
  - Illustrare al cliente trattamenti e i prodotti indicati, presentandone opportunamente le caratteristiche (costi, fasi e strumenti di lavoro, risultati)
  - Aiutare la decisione ed adottare un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta.
  - Costruire relazioni di fiducia, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti.

#### ***Conoscenze***

- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Comunicazione, relazione interpersonale e modalità di ascolto attivo
- Presentazione e comportamento professionale
- Tipologie di clientela e motivazioni all'acquisto
- Caratteristiche tecniche ed estetiche del trattamento
- L'organizzazione del negozio/salone (agenda degli appuntamenti, scheda cliente, supporti tecnici per la

presentazione di prodotti/servizi, ecc.)

### SMC 3

## “Contribuire ad individuare e proporre trattamenti”

### Risultato generale atteso

- Rilevare le principali caratteristiche del capello-cute e della barba del cliente e, nel quadro dell'organizzazione del lavoro dell'esercizio, contribuire ad identificare trattamenti e prodotti idonei

### UP 3.1 “Rilevare le caratteristiche del capello e della cute del cliente”

#### *Risultato professionale atteso*

- Contribuire, insieme al titolare ed in accordo con il cliente, ad individuare, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche professionali, la tipologia di trattamento più indicata alle caratteristiche del capello e del cuoio capelluto, nonché rispondente alle richieste ed alle aspettative del cliente.

#### *Abilità*

- **Rilevare le informazioni utili ed individuare la tipologia di trattamento più indicata**
  - Osservare le caratteristiche del capello, della capigliatura, del cuoio capelluto
  - Riconoscere ed identificare caratteristiche ed eventuali alterazioni ed anomalie del capello (fragilità, opacità, etc.) e del cuoio capelluto (forfora, dermatiti, etc).
  - Identificare i possibili trattamenti
  - Valutare i limiti professionali del proprio intervento rispetto agli elementi rilevati e l'eventuale necessità di un supporto operativo
- **Applicare modalità e tecniche per consigliare il cliente rispetto ai trattamenti individuati**
  - Illustrare al cliente i trattamenti proposti, presentandone caratteristiche, fasi, strumenti di lavoro e risultati
  - Saper utilizzare le tecniche comunicative adeguate per aiutare la decisione sostenendo la validità della proposta.

#### *Conoscenze*

- Elementi di anatomia, dermatologia e tricologia (cellula ed organi cellulari, tessuti, caratteristiche dell'apparato tegumentario, fisiologia del capello, patologie del cuoio capelluto etc.)
- Elementi di chimica e cosmetologia (elementi di chimica inorganica, composti inorganici, soluzioni, concetto di ph fisiologico, elementi di chimica organica e biologica, materie prime dell'industria cosmetica, prodotti modificanti e non modificanti, caratteristiche dei prodotti, criteri e modalità d'uso etc.)
- Nozioni di tecnologia dei prodotti, dei materiali, dei trattamenti

## SMC 4 “Realizzare servizi base dell’acconciatore”

### *Risultato generale atteso*

- Eseguire servizi di base finalizzati al miglioramento dell’aspetto della persona, attraverso l’applicazione di procedure e metodi di preparazione ai trattamenti, taglio, trattamento chimico cosmetologico e acconciatura

### UP 4.1 “Preparare il capello”

#### *Risultato professionale atteso*

- Preparare il capello ai successivi trattamenti, tenendo conto delle caratteristiche rilevate, utilizzando prodotti appropriati.

#### *Abilità*

- **Applicare tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti e risciacquo**
  - Preparare il capello allo shampoo (spazzolare eliminando eventuali residui ecc)
  - Scegliere i prodotti appropriati ed applicarli usando la specifica tecnica.
  - Ristrutturare e rigenerare capello-cute applicando i trattamenti più indicati e rispettando i tempi e le modalità di posa

#### *Conoscenze*

- Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti e ristrutturanti/rigeneranti: caratteristiche fisico-chimiche (componenti base e proprietà), caratteristiche tecnologiche, forme commerciali, effetti, modalità d’uso e precauzioni
- Tecniche di detersione dei capelli: temperatura dell’acqua, umidificazione, distribuzione dei prodotti detergenti e ristrutturanti, tempi di posa, massaggio e risciacquo
- Modalità di riconoscimento visivo e tattile dell’adeguatezza del lavoro effettuato

### UP 4.2 “Realizzare il taglio-base”

#### *Risultato professionale atteso*

- Realizzare il taglio di base prescelto in funzione delle caratteristiche del cliente, adottando la tecnica appropriata

#### *Abilità*

- **Selezionare ed eventualmente comporre tutti i tipi di taglio base (scalato, degradato, uniforme, carré, ciuffi e frange etc ) utilizzando relative tecniche**
  - Sviluppare tagli base tenendo conto di: morfologia del viso, struttura del cranio, direzione e densità dei capelli.
  - Nell’esecuzione del taglio, applicare le regole geometriche: vari angoli di taglio, separazioni dei capelli in senso verticale, orizzontale, diagonale e obliquo ecc.
  - Utilizzare correttamente e in sicurezza gli strumenti di lavoro necessari alla realizzazione dei vari tipi di taglio
- **Effettuare la rasatura e la regolazione della barba, dei baffi e delle basette**
  - Applicare tecniche, accessori e strumenti di rasatura di barba, baffi e basette e di trattamento pre e post rasatura

- Applicare le regole geometriche nell'esecuzione del taglio (angoli di taglio ecc)

### **Conoscenze**

- Principi generali del taglio
- Tecniche basilari (scalato, degradato, uniforme, carré, ciuffi e frange etc )
- Tecniche, prodotti e strumenti per la rasatura e la regolazione della barba, dei baffi e delle basette
- Geometria: angoli, volumi, forme.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione delle tecniche di taglio (forbici, tondeuse, rasoi, etc.)
- Elementi di morfologia viso-corpo
- Tappe principali della storia dell'acconciatura e della moda

## **UP 4.3 “Eseguire trattamenti chimico-cosmetologici dei capelli”**

### **Risultato professionale atteso**

- Realizzare tutti i tipi di trattamento tecnico (permanente, stiratura, uso del decolorante, colorazione etc) in funzione delle tipologie dei capelli, tenendo conto delle caratteristiche viso-corpo del cliente.

### **Abilità**

- **Eseguire tecniche di ondulazione, arricciatura, stiratura ecc dei capelli, utilizzando le attrezzature e i prodotti necessari in modo corretto e rispettando tempi di posa e richieste del cliente**
  - Realizzare la tecnica scelta applicando prodotti e strumenti adeguati in base alle caratteristiche del capello-cute
  - Individuare reazioni anomale del capello-cute trattati e intervenire con le modalità più opportune.
  - Rispettare le procedure operative ed i tempi di posa nell'applicazione dei prodotti scelti.
- **Eseguire tecniche di applicazione della colorazione e della decolorazione dei capelli (colore, riflesso, schiaritura, decapaggio, mordenzatura etc)**
  - Realizzare la tecnica scelta applicando prodotti e strumenti adeguati in base alle caratteristiche del capello-cute
  - Individuare reazioni anomale del capello-cute trattati e intervenire con le modalità più opportune.
  - Rispettare le procedure operative ed i tempi di posa nell'applicazione dei prodotti scelti.
  - Applicare le prove di ipersensibilità al colore

### **Conoscenze**

- Caratteristiche chimiche dei prodotti di ondulazione, coloranti e decoloranti etc
- Fondamenti di colorimetria applicata
- Tecniche di realizzazione di permanenti e stirature etc
- Tecniche di colorazione, schiaritura e decolorazione dei capelli etc
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione dei trattamenti tecnici (bigodini, cartine, spatole, forcine, etc.).
- Reazioni del capello sottoposto a cambiamenti di forma e/o colore
- Reazioni anomale di cute e capello da allergie ai prodotti

## **UP 4.4 “Realizzare pieghe e acconciature”**

### **Risultato professionale atteso**

- Realizzare tutte le tecniche di base dell'acconciatura/piega scelta in modo che risulti adeguata alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

### **Abilità**

- **Realizzare tutte le tecniche di base dell'acconciatura/piega scelta in modo che soddisfi il cliente e**

### **ne valorizzi le caratteristiche**

- Individuare ed utilizzare gli strumenti ed i prodotti adeguati al tipo di piega o acconciatura scelta ed alla tipologia del capello da trattare
- Realizzare le diverse tipologie di pieghe (asciugatura a phon e spazzola/modellatori termici etc)
- Realizzare le acconciature di base (raccolte, con intrecci, applicazioni di posticci, estensioni etc)
- Realizzare soluzioni estetiche volte a valorizzare il viso e gli altri eventuali trattamenti realizzati (permanente, colore, taglio etc)

### ***Conoscenze***

- Tipologie di acconciatura/piega
- Caratteristiche degli strumenti e dei prodotti utilizzati per pieghe e acconciature (phon, diffusore, spazzole, pettini, bigodini, forcine, lacca, schiuma, gel, etc.).
- Tecniche per la realizzazione di forme e volumi (*brushing*, diffusore, casco, con bigodini, ricci piatti, etc.).
- Tecniche di realizzazione delle diverse tipologie di acconciatura (da giorno, sera e cerimonia).

## SMC 5

### “Operare all’interno del contesto organizzativo”

#### **Risultato generale atteso**

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro contribuendo attivamente al funzionamento del servizio

#### **UP 5.1 “Pianificare ed organizzare il proprio lavoro”**

##### ***Risultato professionale atteso***

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

##### ***Abilità***

- **Interpretare appropriatamente e collocarsi all’interno del sistema di relazioni organizzative**
  - Identificare il proprio ruolo all’interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
  - Instaurare relazioni efficaci con gli altri collaboratori e contribuire al mantenimento di un buon clima di lavoro e al “lavoro di squadra”
- **Definire e pianificare fasi ed attività da compiere**
  - Utilizzare procedure e istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/attività
  - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell’ambiente lavorativo
  - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- **Approntare strumenti, attrezzature e necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**
  - Individuare strumenti ed attrezzature per le diverse fasi di attività, sulla base delle procedure previste
  - Applicare procedure e tecniche di approntamento ed impostazione di strumenti, attrezzature
- **Controllare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria**
  - Applicare modalità di verifica dell’impostazione e del funzionamento di strumenti ed attrezzature
  - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria attrezzature
  - Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

##### ***Conoscenze***

- Elementi di organizzazione aziendale e comunicazione organizzativa (rapporti con il principale, con gli altri collaboratori, ecc.)
- Organigramma, ruoli ed interazioni all’interno del contesto organizzativo
- Principali terminologie tecniche
- Tecniche di pianificazione
- Tipologie delle principali attrezzature, strumenti, del settore di riferimento
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle apparecchiature per le lavorazioni del settore di riferimento
- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l’individuazione e la valutazione del funzionamento

## UP 5.2 “Collaborare alla gestione e promozione dell’esercizio”

### *Risultato professionale atteso*

- Contribuire al funzionamento complessivo delle attività dell’esercizio

### *Abilità*

- **Applicare disposizioni e metodiche per svolgere le comuni operazioni di carattere contabile e fiscale relative al rapporto con il cliente e al magazzino**
  - Interpretare e compilare i documenti contabili di base (fatture, ricevute, bolle, ecc.)
  - Collaborare alla gestione della cassa
  - Contribuire alla gestione del magazzino: etichettatura e sistemazione dei prodotti, controllo delle consegne e delle scorte, valutazione dei fabbisogni di prodotti e strumenti per le attività di propria competenza...
- **Applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi**
  - Partecipare alla valorizzazione degli spazi di vendita (vetrine, banco...) e alla realizzazione di azioni promozionali e/o pubblicitarie
  - Presentare le tipologie e le caratteristiche dei prodotti adeguati al fabbisogno del cliente ed i relativi costi;

### *Conoscenze*

- Strumenti e modalità di pagamento
- Elementi di contabilità di base (incassi, pagamenti, sconti, IVA, assegni, conti postali e bancari ecc.),
- Tipologia di documenti contabili di base: ricevute, fatture, bolle, ecc.: loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione
- Elementi di informatica
- Elementi di gestione del magazzino (bolle, carico/scarico merci, approvvigionamento, conservazione merci, relazioni con i fornitori ecc.)
- Norme legislative e modalità di conservazione e confezionamento dei prodotti cosmetici
- Tecniche di promozione e di vendita
- La pubblicità e la promozione dell’immagine e dell’attività
- Fasi e strumenti del processo di vendita

## UP 5.3 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

### *Risultato professionale atteso*

- Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

### *Abilità*

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
  - Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
  - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
  - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

### *Conoscenze*

- Principi ed elementi di base di un sistema qualità
- Qualità, servizi alla persona e soddisfazione del cliente
- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Procedure, modalità operative e strumenti per il monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti

## SMC 6

### “Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza”

#### **Risultato generale atteso**

- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### **UP 6.1 “Rispettare il sistema di garanzia dell’igiene e della pulizia del luogo di lavoro”**

##### ***Risultato professionale atteso***

- Utilizzare prodotti ed apparecchiature idonei ai servizi/trattamenti da eseguire secondo standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene

##### ***Abilità***

- **Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene relative alle persone (clienti, operatori), ai materiali, agli strumenti e alle attrezzature**
  - Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche, applicando metodi opportuni di pulizia
  - Applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso
  - Curare la propria igiene personale.
  - Utilizzare appropriatamente detergenti e detersivi adeguati.
  - Utilizzare i mezzi di protezione per il cliente, gli addetti e i materiali

##### ***Conoscenze***

- Normativa e regolamenti regionali in materia igienico-sanitaria nell'ambito dei processi di acconciatura e delle cure estetiche
- Tecniche di igienizzazione e sanificazione degli ambienti
- Modalità di igienizzazione e sterilizzazione di strumenti/attrezzature
- Modalità di disinfezione con sistema di immersione a freddo
- Modalità di sterilizzazione con l'autoclave
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti); apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

#### **UP 6.2 “Lavorare in sicurezza nell'ambito del benessere”**

##### ***Risultato professionale atteso***

- Operare nel rispetto della normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro

##### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
  - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
  - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
  - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
  - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
  - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

### ***Conoscenze***

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 81/2008 e successive modificazioni, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale: metodi per l'individuazione e il riconoscimento
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate
- Elementi di ergonomia: postura, abbigliamento, ecc.
- Nozioni di primo soccorso
- Principi di ergonomia ed di organizzazione degli spazi di lavoro

# Carrozziere di base

- **Denominazione del profilo**

Carrozziere di base

- **Definizione**

Il carrozziere di base si occupa di realizzare gli interventi di riparazione, sostituzione e verniciatura di elementi del telaio e della carrozzeria di veicoli a motore. Applicando metodi e procedure di base, e nel quadro delle responsabilità assegnate, esegue lavorazioni di stacco e riattacco di parti ed accessori, di riquadratura e risagomatura di lamierati e di verniciatura delle superfici. Collabora, inoltre, nella fase di accettazione, diagnosi e in quella di controllo/collaudato di efficienza e funzionalità in fase di riconsegna del veicolo

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP/06

*6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori*

*6.2.1.8.1 - carrozzieri*

*6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili e assimilati*

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale<sup>5</sup>:

*Operatore alla riparazione dei veicoli a motore – Indirizzo Riparazioni di carrozzeria*

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale:

- --

- Istruzione:

- --

- Apprendistato:

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Metalmeccanica - Produzione e riparazione di macchine e macchinari

- ATECO 2007:

*45.20.20 - riparazione di carrozzerie di autoveicoli*

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

Il carrozziere di base opera generalmente all'interno di piccole, medie e grandi autofficine, ove siano presenti processi di stampaggio e assemblaggio di parti metalliche e di verniciatura di parti a vista.

Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno e il carico di lavoro è ordinariamente costante. Le attività vengono svolte prevalentemente in piedi, richiedendo all'occorrenza anche sforzo fisico, e si realizzano in ambienti che possono essere rumorosi o

---

<sup>5</sup> **DECRETO 15 giugno 2010** - Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010, riguardante il primo anno di attuazione - anno scolastico e formativo 2010-2011 - dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. (10A08375) (GU n. 164 del 16-7-2010 - Suppl. Ordinario n.157); recepito in Valle d'Aosta con DGR n. 2370/2010.

caratterizzati da condizioni particolari (polveri, odori). Sono necessari specifici indumenti di protezione (per occhi, mani, piedi).

Il carrozziere di base risponde di norma ad un titolare o ad un capo reparto o capo squadra; in relazione all'acquisizione dei requisiti tecnico-professionali richiesti, dopo aver maturato l'esperienza di lavoro qualificato richiesta dalle norme in vigore, può divenire titolare di un'attività o suo responsabile tecnico.

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

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

L'esercizio dell'attività di riparazione delle carrozzerie in forma di impresa richiede la preliminare iscrizione all'Albo Artigiani-CCIAA, nonché il possesso dei requisiti di cui all'articolo 7 della legge n.122 del 05/02/1992 (e successivi aggiornamenti) nel caso in cui il soggetto svolga la funzione di responsabile tecnico dell'attività di autoriparazione (riparazione di carrozzerie), così come sancito dall'articolo 3, lettera c) del comma 1 della legge succitata.

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Collaborazione all'accoglienza ed assistenza al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accettazione del veicolo</li> <li>• Definizione dello stato del veicolo</li> <li>• Definizione dei servizi offerti per la riparazione e la manutenzione del veicolo</li> </ul>
Collaborazione alla diagnosi tecnica e strumentale degli interventi sul motoveicolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione del check-up sul veicolo</li> <li>• Emissione di un diagnosi</li> <li>• Definizione di un piano d'intervento</li> </ul>
Pianificazione ed organizzazione del proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione delle fasi del lavoro assegnato</li> <li>• Preparazione strumenti, attrezzature, macchine</li> <li>• Verifica e manutenzione ordinaria strumenti</li> <li>• Predisposizione e cura degli spazi di lavoro</li> </ul>
Riparazioni alla carrozzeria ed al telaio	<p>A partire dalla tipologia di guasto diagnosticato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• smontaggio delle componenti e degli accessori della carrozzeria che devono essere sostituiti o che non possono essere riparati nella loro sede;</li> <li>• eliminazione delle ammaccature e spianatura della carrozzeria con gli appositi attrezzi (ad es., martello, tassello, leve per la raddrizzatura, levigatore);</li> <li>• montaggio degli elementi e degli accessori della carrozzeria riparati o nuovi;</li> <li>• raddrizzamento del telaio della carrozzeria dell'auto in riparazione, con il banco universale per la raddrizzatura, applicando i parametri definiti dalle schede tecniche delle auto, formalizzate dalle case produttrici</li> <li>• realizzazione di operazioni di saldatura sulle componenti della carrozzeria, utilizzando le diverse tecniche di saldatura.</li> </ul>
Verniciatura del veicolo	<p>A partire dalla tipologia il tipo di intervento di verniciatura da effettuare ed in funzione delle caratteristiche tecnico-estetiche del veicolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lisciatura della superficie della carrozzeria con gli appositi levigatori ad aria/elettrici oppure a mano;</li> <li>• stuccatura delle parti riparate per ripianare le superfici lavorate</li> <li>• spruzzo di miscela isolante;</li> <li>• pulitura della superficie da verniciare, con uno straccio imbevuto con anti-silicone;</li> <li>• protezione degli elementi non soggetti a verniciatura</li> <li>• posizionamento della carrozzeria da verniciare nella cabina di verniciatura;</li> <li>• controllo dell'adeguatezza della temperatura nella cabina di verniciatura in funzione delle diverse fasi di lavoro e della garanzia del corretto essiccamento della vernice sulla carrozzeria</li> <li>• spruzzo della vernice sulla carrozzeria con la pistola ad aria;</li> <li>• copertura uniforme della carrozzeria colorata con il trasparente;</li> <li>• tamponatura della carrozzeria con pasta abrasiva e con l'apposita cera;</li> <li>• pulitura e lucidatura del veicolo</li> </ul>
Collaborazione alla ripristino e al collaudo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ripristino delle parti e sistemi del veicolo</li> <li>• Verifica dell'efficienza del veicolo e delle componenti oggetto di sostituzione/riparazione</li> <li>• Riconsegna del veicolo</li> </ul>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<p align="center"><b>SMC 1</b></p> <p align="center"><b>“Gestire l’attività professionale di carrozziere di base”</b></p>	UP 1.1 “Esercitare la professione di carrozzerie di base”
Produrre beni/ Erogare servizi	<p align="center"><b>SMC 2</b></p> <p align="center"><b>“Realizzare riparazioni alla carrozzeria e al telaio di autoveicoli”</b></p>	UP 2.1 “Effettuare operazioni di stacco/riattacco di parti ed accessori”
	<p align="center"><b>SMC 3</b></p> <p align="center"><b>“Realizzare la verniciatura della carrozzeria”</b></p>	UP 2.2 “Risagomare/sostituire lamierati”
	<p align="center"><b>SMC 4</b></p> <p align="center"><b>“Eeguire interventi di supporto alle fasi di accettazione, diagnosi e controllo finale”</b></p>	UP 3.1 “Verniciare superfici”
	UP 4.1 “Collaborare alla fase di accettazione della vettura”	
Gestire i fattori produttivi	<p align="center"><b>SMC 5</b></p> <p align="center"><b>“Programmare ed organizzare il proprio lavoro”</b></p>	UP 4.2 “Collaborare alla fase di riconsegna della vettura”
		UP 5.1 “Pianificare le attività e curare attrezzature, strumenti e spazi di lavoro”
	<p align="center"><b>SMC 6</b></p> <p align="center"><b>“Operare in sicurezza”</b></p>	UP 5.2 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito del contesto di lavoro”
		UP 6.1 “Lavorare in sicurezza nell’ambito della riparazione di autoveicoli”

## SMC 1

### “Gestire l’attività professionale di carrozziere di base”

#### **Risultato generale atteso**

- Esercitare la professione di carrozziere di base, tenendo conto degli aspetti normativi, delle condizioni generali e delle tendenze evolutive che caratterizzano l’ambito d’intervento.

#### **UP 1.1 “Esercitare l’attività di carrozziere di base”**

#### ***Risultato professionale atteso***

- Gestire il ruolo di carrozziere di base nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale

#### ***Abilità***

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore dell’autoriparazione**
  - Individuare le diverse tipologie di esercizi, in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela
  - Conoscere e comprendere le trasformazioni di processo, prodotto e contesto che interessano il settore
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, contrattuali, organizzativi e deontologici e propri del ruolo professionale**
  - Identificare obblighi e vincoli normativi vigenti
    - Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale
  - Applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.
  - Applicare regole e procedure che interessano le attività proprie del profilo professionale e i contesti di lavoro di riferimento
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
  - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
  - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione)
  - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

#### ***Conoscenze***

- Profilo professionale del carrozziere di base
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio dell’attività professionale
- Norme nazionali e regionali che regolano il settore dell’installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti elettrici e l’attività professionale in forma di impresa.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato (caratteristiche e relazioni di filiera, peculiarità territoriali, processi produttivi, tipologie di servizi)
- Contesti organizzativi e figure professionali dell’edilizia: ruoli, attività e responsabilità.
- Elementi base di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell’offerta.

## SMC 2

### “Realizzare riparazioni alla carrozzeria e al telaio”

#### **Risultato generale atteso**

- Realizzare interventi di riparazione finalizzati a mettere in buono stato la carrozzeria ed il telaio di veicoli danneggiati o da personalizzare (interventi di riquadratura e risagomatura di lamierati, di stacco degli accessori e delle parti meccaniche ed elettriche)

#### **UP 2.1 “Effettuare operazioni di stacco/riattacco di parti ed accessori”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Eseguire operazioni di stacco e riattacco di parti del gruppo motopropulsore, degli organi di direzione, sospensione, trasmissione e frenatura, dei componenti elettrici ed elettronici, sulla base delle consegne e dei dati tecnici

##### *Abilità*

- **Applicare procedure, metodiche, tecniche e attrezzature di stacco di gruppi, organi, sistemi, componenti**
  - Preparare il veicolo e provvedere alla messa in sicurezza per le successive lavorazioni (staccare la batteria, disattivare centraline e airbags, applicare protezioni alle zone adiacenti alle zone di lavorazione)
  - Eseguire operazioni di "stacco" di parti meccaniche, alla portata del carrozziere, nel caso di urti strutturali (radiatore, motore, gruppo telaio ausiliario, gruppo ciclistica, parti costituenti dell'impianto di climatizzazione, organi costituenti lo sterzo)
  - Eseguire operazioni di stacco accessori, fanaleria e cristalli (stacco, controllo integrità e funzionalità)
  - Eseguire operazioni di stacco di parti elettriche ed elettroniche (parti costituenti dell'impianto elettrico, airbag, impianti satellitari/audio/antifurto)
- **Utilizzare procedure, metodiche, tecniche e attrezzature di riattacco e ripristino funzionale di gruppi, organi, sistemi, componenti**
  - Eseguire operazioni di riattacco di parti meccaniche (radiatore, motore, gruppo telaio ausiliario, parte del gruppo ciclistica, parti costituenti dell'impianto climatizzatore, organi costituenti lo sterzo, spurgare impianto refrigerante del motore, impianto idroguida, impianto frenante, riabboccare liquidi, effettuare carica gas clima, verificare la funzionalità degli impianti)
  - Eseguire operazioni di riattacco accessori, fanaleria, cristalli (accessori e fanaleria provvedendo alla taratura, cristalli, con prove di ermeticità e tenuta sui cristalli, selleria)
  - Eseguire operazioni di riattacco di parti elettriche ed elettroniche (centraline, parti costituenti dell'impianto elettrico, collegamenti elettrici, con verifica di funzionalità, impianti satellitari/audio/antifurto)

##### *Conoscenze*

- Schemi elettrici e caratteristiche costitutive e di funzionamento degli impianti dell'autoveicolo
- Tecniche di stacco e riattacco del telaio ausiliario, del gruppo propulsore, frenante, ciclistico e dello sterzo

#### **UP 2.2 “Risagomare/sostituire lamierati”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Eseguire lavori di risagomatura/sostituzione e saldatura di lamierati, sulla base delle consegne e dei dati tecnici

#### *Abilità*

- **Verificare le quotature della scocca rispetto ai parametri originali utilizzando le tecniche e le strumentazioni adeguate all'entità del danno**
  - Effettuare verifiche metriche classiche
  - Allestire il banco di riscontro
  - Effettuare verifiche dimensionali mediante l'impiego di calibri (dime)
- **Risagomare lamierati, eventualmente provvedendo allo smontaggio per le lavorazioni complesse al banco**
  - Spianare le ammaccature con tasso sagomato e martello
  - Effettuare trattamenti termici per il recupero della sagoma della lamiera
  - Effettuare riporti a stagno (brasatura dolce)
  - Effettuare raddrizzate di lamierati scatolati
  - Smerigliare le superfici
- **Sostituire ed adattare lamierati**
  - Sostituire e adattare lamierati imbullonati
  - Tagliare, applicare, sostituire, adattare e saldare lamierati saldati

#### *Conoscenze*

- Elementi di disegno tecnico e meccanico.
- Apparecchi di misurazione
- Nozioni di metrologia
- Segni convenzionali del disegno e simbologie secondo le norme UNI
- Elementi di termodinamica e sue applicazioni sulle parti della carrozzeria degli autoveicoli.
- Tecnologia dell'autovettura e del motociclo/ciclomotore: funzioni meccaniche, elementi di telaio e carrozzeria.
- Metodi di montaggio e smontaggio di componenti ed accessori di carrozzeria e telaio.
- Metodi di raddrizzatura di telaio e carrozzeria.
- Metodi di rimodellatura (livellamento e spianatura) della carrozzeria.
- Caratteristiche, tipologie e proprietà dei materiali metallici
- Lavorazioni manuali al banco
- Processi di formatura e di separazione delle lamiere
- Caratteristiche e tipologie di saldatura
- Nomenclatura, componenti, fasi e procedimenti di saldatura
- Tecniche di saldatura ossia cetilica
- Tecniche di saldobrasatura
- Tipologie degli assemblaggi
- Tolleranze ed aggiustaggi

## SMC 3

### “Realizzare la verniciatura della carrozzeria”

#### **Risultato generale atteso**

- Eseguire lavorazioni di verniciatura delle superfici, in funzione delle lavorazioni effettuate in precedenza e curando l'aspetto estetico finale, la fedeltà della tinta e le norme antinfortunistiche

#### **UP 3.1 “Verniciare superfici”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Identificare ed applicare strumenti e tecniche adeguati alle caratteristiche tecnico-estetiche del veicolo, al fine di realizzare la verniciatura dello stesso così come concordato con il cliente.

##### *Abilità*

- **Preparare la miscela per la colorazione del veicolo**
  - Acquisire le informazioni di carattere qualitativo relative al colore da imprimere alla carrozzeria del veicolo.
  - Determinare il quantitativo di colore necessario per realizzare l'intervento di coloritura.
  - Individuare le componenti da unire per ottenere la miscela desiderata ed acquisirle in quantità e qualità adeguata.
  - Realizzare la miscela utilizzando gli strumenti a disposizione e verificare l'adeguatezza del colore prodotto comparandolo con il campione.
  - Realizzare, se necessario e possibile, interventi correttivi sul colore ottenuto.
- **Rendere la carrozzeria adatta alla verniciatura**
  - Verificare che la carrozzeria sia stata livellata e spianata correttamente e che non permangano bombature o avvallamenti nella lamiera.
  - Procedere alla rimozione della vernice, eseguendo le operazioni del caso in modo da rendere la superficie adatta ad essere verniciata.
  - Verificare che la carrozzeria sia asciutta e pulita.
  - Proteggere le parti della carrozzeria non soggette a verniciatura
- **Realizzare la verniciatura del veicolo**
  - Introdurre il veicolo nella cabina di verniciatura, avendo cura di regolare la temperatura della stessa in modo che risulti adeguata alla corretta realizzazione delle diverse fasi operative.
  - Realizzare la verniciature del veicolo, utilizzando le attrezzature in dotazione ed avendo cura di stendere un numero di strati (c.d. “mani”) adeguato al tipo di intervento e di coprire la superficie in modo uniforme.
  - Rendere lucida e brillante la superficie verniciata, applicando le tecniche e gli strumenti più opportuni.
  - Valutare la qualità del prodotto finito sulla base di codificati e condivisi indicatori di qualità

##### *Conoscenze*

- Caratteristiche e modalità di applicazione dei principali prodotti vernicianti, dei solventi, di pigmenti, abrasivi, ecc.
- Metodi per la verniciatura della carrozzeria (parti in lamiera e componenti plastiche del veicolo).
- Metodi per la lucidatura della carrozzeria (parti in lamiera).
- Tecniche di diluizione e filiazione

## **SMC 4**

### **“Eseguire interventi di supporto alle fasi di accettazione, diagnosi e controllo finale”**

#### **Risultato generale atteso**

- Collaborare alle fasi di assistenza al cliente, di individuazione degli interventi da realizzare e di collaudo finale, sulla base di indicazioni e con la supervisione di titolari e/o capi-officina

#### **UP 4.1 “Collaborare alla fase di accettazione della vettura”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Prendere parte, sulla base delle indicazioni di titolari/capiofficina, alle fasi di accoglienza del cliente e di presa in esame della vettura

##### *Abilità*

- **Collaborare all'accoglienza del cliente e alla raccolta di informazioni per definire lo stato del veicolo**
  - Utilizzare modalità di interazione diverse a seconda degli interlocutori e delle situazioni nelle quali si è coinvolti;
  - Se richiesto, fornire informazioni ai clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici;
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
  - Applicare metodiche e tecniche di rilevazione delle informazioni per definire lo stato del veicolo e comprendere le aspettative/esigenze presenti
- **Collaborare alla individuazione degli interventi da realizzare e alla definizione del piano di lavoro**
  - Ispezionare il veicolo esaminando il tipo e l'entità delle deformazioni dei lamierati (lamierati di rivestimento e strutturali, regolarità delle luci e/o tolleranze, passo della scocca, geometria dello sterzo), applicando metodi e tecniche di check-up
  - Stabilire la natura degli interventi da effettuare (riparazione/sostituzione) ed il tipo di ripristino, identificando tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie e applicando metodi di preventivazione dei costi (verifica di accessibilità e riparabilità dei lamierati, dello stato d'usura dei componenti, del valore commerciale del veicolo; interazione con il cliente, in relazione all'economicità della riparazione/sostituzione e ai rapporti di qualità/prezzo, ...)

##### *Conoscenze*

- Procedure e figure professionali coinvolte nella fase di accettazione della vettura in carrozzeria
- Elementi di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di raccolta, organizzazione ed analisi delle informazioni
- Tecniche e strumenti di diagnosi e controllo funzionale
- Strumenti di misura e controllo
- Elementi di preventivazione dei tempi e dei costi
- Elementi di *pricing* e principi base dei contratti di prestazione di servizio.
- Normativa e procedure di gestione dei sinistri.

#### **UP 4.2 “Collaborare alla fase di riconsegna della vettura”**

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

- Collaborare al ripristino e al controllo/collaudo della funzionalità/efficienza del veicolo o delle

parti riparate/sostituite, nel rispetto delle procedure o norme di sicurezza

#### *Abilità*

- **Effettuare, sulla base delle indicazioni di titolari/capiofficina, operazioni di controllo finale della funzionalità generale della vettura**
  - Utilizzare tecniche e strumenti per il controllo di parti e sistemi del veicolo a motore
  - Applicare tecniche e procedure di verifica delle conformità previste da normative e protocolli aziendali
  - Mettere a punto il veicolo
  - Effettuare una prova su strada
  - Controllare l'assetto ruote

#### *Conoscenze*

- Modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale del settore
- Norme di uso e manutenzione dei veicoli a motore
- Procedure e tecniche di controllo e verifica
- Tecniche e strumenti di diagnosi e riparazione dei guasti

## SMC 5

### “Programmare ed organizzare il proprio lavoro”

#### **Risultato generale atteso**

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro e orientando il proprio lavoro in una logica di qualità

#### **UP 5.1 “Pianificare le attività e curare attrezzature, strumenti e spazi di lavoro”**

#### ***Risultato professionale atteso***

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

#### ***Abilità***

- **Interpretare il sistema di relazioni organizzative e collocarsi al suo interno**
  - Identificare il proprio ruolo all'interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
  - Instaurare relazioni efficaci con altri addetti e collaboratori (ad es., tecnici responsabili, meccanici, elettrauto ed altri addetti qualificati), contribuendo al mantenimento di un buon clima di lavoro
- **Definire e pianificare fasi ed attività da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute, delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, materiali)**
  - Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività
  - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo
  - Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni da eseguire
- **Approntare strumenti, attrezzature e necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**
  - Individuare materiali, strumenti, attrezzature per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni d'appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.)
  - Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchinari
- **Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria**
  - Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature
  - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature
  - Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento
- **Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali**
  - Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
  - Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

#### ***Conoscenze***

- Elementi di organizzazione aziendale e comunicazione (rapporti con il principale, con gli altri collaboratori, ecc.)

- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro dell' autoriparazione
- Tecniche di pianificazione
- Metodi e tecniche di approntamento/avvio strumenti ed attrezzature
- Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del settore della riparazione di veicoli a motore
- Tipologie e caratteristiche dei principali materiali del settore della riparazione di veicoli a motore
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine e delle apparecchiature per la riparazione di veicoli a motore
- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento
- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

## **UP 5.2 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito del contesto di lavoro”**

### ***Risultato professionale atteso***

- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

### ***Abilità***

- **Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato**
  - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
  - Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
  - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
  - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

### ***Conoscenze***

- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Principi ed elementi di base di un sistema qualità
- Procedure attinenti al sistema qualità
- Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti
- Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

## **SMC 6**

### **“Operare in sicurezza”**

#### **UP 6.1 ”Lavorare in sicurezza nell'ambito della riparazione di autoveicoli”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

##### *Abilità*

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
  - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
  - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
  - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
  - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
  - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

##### *Conoscenze*

- D.Lsg. 81/2008
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Normativa antincendio applicabile
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate
- Norme antinfortunistiche da rispettare nella fase di riparazione e manutenzione veicoli a motore

# Commis di cucina

- **Denominazione del profilo**

Commis di cucina

- **Definizione**

Il commis di cucina interviene nel processo della ristorazione con autonomia e responsabilità relative all'applicazione di metodi e procedure di base per la preparazione dei pasti. La sua qualificazione gli consente di svolgere attività relative alla scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, e alla realizzazione di piatti semplici, cucinati e allestiti sulla base di ricettari e/o su indicazioni di altre figure tecniche e/o direttive. Possiede altresì competenze legate all'organizzazione del proprio lavoro e alla preparazione di ambienti e attrezzature per la realizzazione del servizio di ristorazione, secondo gli standard aziendali richiesti e nel rispetto dei criteri di qualità e sicurezza igienico-sanitaria.

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP/06

*52 Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere*

*5.2.2 Esercenti ed addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi*

*5.2.2.1 – Cuochi in alberghi e ristoranti*

*5.2.2.2 – Addetti alla preparazione e cottura di cibi*

*5.2.2.2.1 Cuochi di imprese per la ristorazione collettiva*

*5.2.2.2.2 Cuochi di fast food*

*5.2.2.2.3 Addetti e confezionatori nella ristorazione collettiva*

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale<sup>6</sup>: *Operatore della ristorazione – Indirizzo Preparazione pasti*

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Istruzione e Formazione professionale: *Operatore della ristorazione – Indirizzo Preparazione piatti e Preparazione piatti di base e della tradizione gastronomica valdostana*
- Apprendistato:

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione
- ATECO 2007:
  - 10.85 Produzione di pasti e piatti preparati*
  - 55.10 – Alberghi e strutture simili*
  - 56.10 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile*
  - 56.21 – Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)*
  - 56.29 – Mense e catering continuativo su base contrattuale*

---

<sup>6</sup> **DECRETO 15 giugno 2010** - Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010, riguardante il primo anno di attuazione - anno scolastico e formativo 2010-2011 - dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. (10A08375) (GU n. 164 del 16-7-2010 - Suppl. Ordinario n.157); recepito in Valle d'Aosta con DGR n. 2370/2010.

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

Il commis di cucina opera all'interno di imprese di ristorazione di diverse tipologie (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; agriturismo; rifugio alpino; pizzeria; *fast-food*; tavola calda; rosticceria e gastronomia con cibi da asporto; cucina di supporto a servizi di *catering*; ospedale e altre strutture socio-sanitarie che offrano ospitalità e/o degenza; mensa, etc.).

Si relaziona principalmente con cuochi, cuochi capo partita o cuochi unici e con altri eventuali componenti della brigata di cucina. Fornisce collaborazione nella preparazione delle basi e dei semilavorati e/o nella preparazione di piatti semplici.

Nelle località turistiche l'addetto alla cucina può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata.

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

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Tuttavia, per coloro che intendono esercitare la professione in Valle d'Aosta, è richiesto l'Attestato di adempimento agli obblighi formativi previsti in sostituzione del libretto di idoneità sanitaria, come da deliberazione di Giunta regionale n 4197 del 22/11/2004.

Il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale o triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. Dopo aver fatto buona prova del funzionamento dei diversi reparti della cucina per un periodo che solitamente dura 2/3 anni, l'addetto alla cucina può divenire chef de partie, scegliendo di dedicarsi ad un particolare ambito dell'arte culinaria; ha anche la possibilità di progredire la carriera come cuoco (in una piccola organizzazione) o Cuoco/Capo partita e quindi Sous chef e Chef (in una grande organizzazione).

Nel percorso di carriera, sono importanti, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua).

Dopo adeguata esperienza potrà raggiungere un buon grado di autonomia, tale da consentirgli la gestione, in qualità di lavoratore autonomo, di un punto di servizio ristorativo.

L'esercizio di un'attività imprenditoriale richiede l'iscrizione a registri abilitanti ovvero possesso di requisiti professionali soggettivi per l'esercizio di attività commerciali riguardanti il settore alimentare e della somministrazione degli alimenti e delle bevande.

Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91.

Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):

- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;
- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;
- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;
- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Pianificazione ed organizzazione del proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato</li> <li>• Allestimento del posto di lavoro sulla scorta delle indicazioni del cuoco, nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.</li> <li>• Preparazione, verifica e manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchinari</li> <li>• Predisposizione e cura degli spazi di lavoro (pulizia e riordino, nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti (sanificazione e riordino dell'area di lavoro)</li> </ul>
Preparare le materie prime	<p>Approntare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prelevare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma;</li> <li>• nettare, pelare, tagliare le verdure;</li> <li>• pulire e eviscerare i prodotti ittici;</li> <li>• pulire, disossare, battere e macinare le carni.</li> </ul>
Preparare i semilavorati	<p>Individuare ed incorporare gli ingredienti necessari ad ottenere semilavorati, pronti all'uso o da sottoporre a lavorazioni successive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughi, salse, condimenti e creme;</li> <li>• lavorare gli ingredienti per ottenere impasti;</li> <li>• adottare sistemi di conservazione dei semilavorati.</li> </ul>
Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti	<p>Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti sulla base delle istruzioni ricevute, realizzando operazioni semplici.</p>
Realizzare preparazioni gastronomiche semplici	<p>Preparare piatti semplici sulla base delle indicazioni del cuoco e della ricetta da realizzare, a partire dai semilavorati precedentemente preparati, applicando le tecniche di cottura più idonee.</p>
Verificare lo stato dell'equipaggiamento per il servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica dello stato e della disponibilità dell'equipaggiamento necessario alla realizzazione del servizio e segnalazione al proprio responsabile delle risorse mancanti.</li> <li>• Partecipazione, se richiesto, alle operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento degli equipaggiamenti.</li> <li>• Esecuzione, se richiesto e dietro indicazione del responsabile, di operazioni di ricevimento ed immagazzinamento delle merci (ricezione della merce consegnata dal vettore, verifica della corrispondenza quantitativa/qualitativa della merce rispetto al documento di trasporto (ddt) e al modulo ordinazione precedentemente compilato, controllo delle scadenze dei prodotti, stoccaggio della merce negli appositi spazi)</li> </ul>
Sanificare e pulire la cucina e le attrezzature in uso	<p>Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro (cucina ed attrezzature) nel rispetto le norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici e riposizionando le attrezzature negli appositi contenitori.</p>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<b>SMC 1</b> <b>“Gestire l’attività professionale di commis di cucina”</b>	UP 1.1 “Esercitare la professione di commis di cucina”
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>SMC 2</b> <b>“Preparare semilavorati”</b>	UP 2.1 “Selezionare e preparare le materie prime di origine vegetale”
		UP 2.2 “Collaborare alla preparazione di materie prime di origine animale: le carni”
		UP 2.3 “Preparare le materie prime di origine animale: i prodotti ittici”
		UP 2.4 “Preparare impasti”
		UP 2.5 “Preparare salse e condimenti”
	<b>SMC 3</b> <b>“Svolgere attività di supporto alla preparazione dei piatti”</b>	UP 3.1 “Realizzare preparazioni gastronomiche semplici”
		UP 3.2 “Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti”
Gestire i fattori produttivi	<b>SMC 4<sup>7</sup></b> <b>“Operare all’interno del contesto organizzativo”</b>	UP 4.1 “Pianificare ed organizzazione il proprio lavoro”
		UP 4.2 “Conservare e immagazzinare materie prime e semilavorati”
		UP 4.3 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”
	<b>SMC 5<sup>8</sup></b> <b>“Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza”</b>	UP 5.1 “Rispettare il sistema di garanzia dell’igiene e della pulizia del servizio di ristorazione”
		UP 5.2 “Operare in sicurezza nell’ambito dei servizi di ristorazione”

<sup>7</sup> SMC comune al commis di sala e bar

<sup>8</sup> SMC comune al commis di sala e bar

## SMC 1

### “Gestire l’attività professionale di commis di cucina”

#### **Risultato generale atteso**

- Esercitare la professione di commis di cucina, tenendo conto degli aspetti normativo-regolamentari, delle condizioni generali d’esercizio e delle tendenze evolutive che caratterizzano l’ambito d’intervento.

#### **UP 1.1 “Esercitare la professione di commis di cucina”**

#### **Risultato professionale atteso**

- Gestire il ruolo di commis di cucina nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale e delle caratteristiche del settore

#### **Abilità**

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione**
  - Individuare le diverse tipologie di pubblici esercizi e formule di ristorazione, in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, organizzativi e deontologici e propri del ruolo professionale**
  - Identificare obblighi e vincoli normativi vigenti
  - Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale
  - Applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.
  - Applicare regole e procedure che interessano le attività proprie del profilo professionale e i contesti di lavoro di riferimento
  - Avviare e gestire l'iter di richiesta dell'*Attestato di adempimento agli obblighi formativi previsti in sostituzione del libretto di idoneità sanitaria*.
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
  - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
  - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione esistenti con altri membri della brigata)
  - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale dell’addetto alla cucina e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

#### **Conoscenze**

- Profilo professionale del commis di cucina
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell’attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Adempimenti obbligatori previsti per il personale che opera nel settore alimentare: *Attestato di adempimento agli obblighi formativi previsti in sostituzione del libretto di idoneità sanitaria* (deliberazione di Giunta regionale n 4197 del 22/11/2004).
- Iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale
- Contesti organizzativi e figure professionali nel settore della ristorazione: ruoli, attività di riferimento e livelli di responsabilità (brigata di cucina, personale di sala, ...)

- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore della ristorazione (caratteristiche del settore e sue relazioni di filiera, processi produttivi, tipologie di servizi/esercizi)
- Il settore della ristorazione in Valle d'Aosta: peculiarità dei servizi e tradizione enogastronomica
- Principali caratteristiche geo-morfologiche, culturali ed antropiche del territorio valdostano
- Elementi base di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi base di accoglienza e servizio al cliente
- Elementi di marketing turistico e territoriale.

## SMC 2

### “Preparare semilavorati”

#### **Risultato generale atteso**

- Preparare semilavorati, applicando le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile, in modo detti alimenti siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti ed alla loro successiva commercializzazione.

#### **UP 2.1 “Selezionare e preparare le materie prime di origine vegetale”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Preparare vegetali crudi, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.

##### *Abilità*

- **Scegliere i vegetali in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma**
  - Selezionare i vegetali da impiegare nella realizzazione dei piatti in programma, valutandone le qualità organolettiche.
  - Prelevare il quantitativo di prodotto necessario per realizzare la produzione programmata.
- **Mondare, pelare, tagliare e cuocere i vegetali**
  - Utilizzare appositi strumenti, prodotti e contenitori al fine di rendere le verdure crude adatte ai successivi trattamenti.
  - Tagliare le verdure nelle dimensioni e forme richieste.
  - Lessare/grigliare le verdure, se richiesto, utilizzando il sistema più appropriato (ad es., pentola a pressione/sistema di cottura a vapore; piastra o griglia).

##### *Conoscenze*

- Elementi di merceologia di settore: le diverse varietà di vegetali (cereali, legumi, verdura), caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione dei vegetali e possibili alterazioni.
- Tecniche di manipolazione e trattamento di vegetali crudi.
- Indicatori della bontà e qualità dei vegetali.

#### **UP 2.2 “Collaborare alla preparazione di materie prime di origine animali: le carni”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Preparare le carni, anche conservate con tecniche del freddo, applicando le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile, in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.

##### *Abilità*

- **Preparare le carni al fine di renderle adatte alla realizzazione dei piatti in programma**
  - Prelevare il quantitativo di prodotto necessario per realizzare la produzione programmata effettuando, se richiesto, il taglio indicato dal proprio responsabile.
  - Pulire e, quando necessario, disossare/battere/macinare le carni scelte, utilizzando gli strumenti e gli utensili più indicati.
  - Eseguire, se richiesto, la marinatura delle carni.

### *Conoscenze*

- Elementi di merceologia di settore: le diverse varietà di carni (rosse, bianche, cacciagione), caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione delle carni e possibili alterazioni.
- Tecniche di manipolazione e trattamento delle carni crude.
- Tecniche di sezionatura delle carni.
- Indicatori della bontà e qualità delle carni.

### **UP 2.3 “Preparare le materie prime di origine animali: i prodotti ittici”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Preparare i prodotti ittici, anche conservati con tecniche del freddo, applicando le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.

#### *Abilità*

- **Preparare i prodotti ittici al fine di renderli adatti alla realizzazione dei piatti in programma**
  - Prelevare il quantitativo di prodotto necessario per realizzare la produzione programmata.
  - Pulire, desquamare e, quando necessario, eviscerare i prodotti ittici utilizzando gli strumenti e le tecniche più indicati.
  - Sfilettare il pesce.
  - Eseguire, se richiesto, la marinatura del pesce.
  - Eseguire, se richiesto, la salamoia del pesce.

### *Conoscenze*

- Elementi di merceologia di settore: le diverse varietà e sotto-varietà di prodotti ittici, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione dei prodotti ittici e possibili alterazioni.
- Tecniche di pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi.
- Tecniche trattamento dei prodotti ittici crudi (operazione di marinatura e/o messa in salamoia).
- Tecniche di sfilettatura dei pesci.
- Indicatori della bontà e qualità dei prodotti ittici.

### **UP 2.4 “Preparare impasti”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Preparare impasti dolci e salati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.

#### *Abilità*

- **Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione degli impasti scelti per realizzare i piatti in programma**
  - Selezionare le materie prime (tipo di farina, uova, sale, olio, burro, etc.) da impiegare nella realizzazione dei piatti in programma valutandone le qualità organolettiche.
  - Prelevare i quantitativi di prodotti necessari per realizzare la produzione programmata.
- **Preparare impasti dolci e salati applicando le tecniche di lavorazione del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Predisporre gli ingredienti per la preparazione di impasti dolci e salati.
  - Realizzare l'amalgama degli ingredienti utilizzando gli strumenti e le tecniche del caso.
  - Realizzare l'impasto degli ingredienti utilizzando gli strumenti e le tecniche del caso.

- Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore dell'impasto utilizzando gli utensili in dotazione, realizzando eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- Laminare o trafilare, se richiesto, la pasta.
- Tagliare, se richiesto, la pasta laminata o trafilata nelle forme e nelle dimensioni più adatte all'uso che si intende farne posteriormente.

#### **Conoscenze**

- Elementi di merceologia di settore: le diverse varietà di impasti (all'uovo, sfoglia, frolla, brisé, impasti di uova, pasta per il pane e la pizza), gli ingredienti per realizzarli ed i loro utilizzi, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione degli impasti e possibili alterazioni.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti.
- Indicatori di qualità dell'impasto.
- Procedura, tecniche e strumenti di lavorazione della pasta laminata o trafilata.
- Procedura, tecniche e strumenti per il taglio della pasta.

#### **UP 2.5 “Preparare salse e condimenti”**

##### **Risultato professionale atteso**

- Preparare salse e condimenti, applicando le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.

##### **Abilità**

- **Preparare salse e condimenti applicando le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Prelevare i quantitativi di prodotti necessari per realizzare la produzione programmata.
  - Predisporre gli ingredienti per la preparazione della salsa/condimento.
  - Realizzare l'amalgama degli ingredienti utilizzando gli strumenti e le tecniche del caso.
  - Cuocere, se necessario, l'amalgama, nel rispetto dei tempi e delle temperature previste.
  - Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore della salsa/condimento utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi, qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

##### **Conoscenze**

- Elementi di merceologia di settore: le diverse varietà di salse e condimenti, gli ingredienti per realizzarli ed i loro utilizzi, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione di salse e condimenti e possibili alterazioni.
- Ricettario di base relativo a salse e condimenti.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama degli ingredienti.
- Tecniche di cottura della salsa.
- Indicatori di qualità della salsa/condimento.

## SMC 3

### “Svolgere attività di supporto alla preparazione dei piatti”

#### **Risultato generale atteso**

- Realizzare la preparazione di piatti finiti semplici e supportare il cuoco nella realizzazione di piatti complessi, eseguendo autonomamente o sulla scorta di indicazioni i compiti assegnati

#### **UP 3.1 “Realizzare preparazioni gastronomiche semplici”**

#### **Risultato professionale atteso**

- Elaborare, sulla base delle caratteristiche del prodotto da realizzare e delle tecniche da applicare, preparazioni gastronomiche semplici.

#### **Abilità**

- **Selezionare gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di piatti semplici**
  - Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
  - Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
  - Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.
- **Preparare piatti semplici applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
  - Unire (a caldo o a freddo) gli ingredienti, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso, secondo la successione indicata dalla ricetta e nel rispetto dei tempi previsti.
  - Cuocere gli ingredienti, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune.
  - Realizzare eventuali interventi correttivi, su indicazione del cuoco, qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- **Allestire i piatti, sulla base dei loro valori nutrizionali e secondo un equilibrio cromatico e dimensionale**
  - Prelevare le adeguate quantità di cibo pro capite
  - Disporre le vivande in modo equilibrato sui piatti
  - Distribuire sui piatti le salse fredde o calde

#### **Conoscenze**

- Elementi di merceologia alimentare: varietà di riso, pasta (fresca, secca, ripiena), brodi e minestre, il formaggio, le uova
- Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche e intolleranze
- Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza
- Ricettario di base:
  - antipasti caldi e freddi;
  - primi piatti (risotti e piatti a base di riso, paste secche, paste fresche, brodi e minestre);
  - secondi piatti a base di carne;
  - secondi piatti a base di prodotti ittici;
  - pietanze varie a base di uova e/o formaggi.
  - dolci di base
- Ricettario piatti della tradizione gastronomica valdostana
- Prodotti tradizionali: caratteristiche organolettiche, apporto calorico, modalità produttive, norme di

- tutela, marchi (DOC, DOCG, DOP, SAVEURS ecc)
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di antipasti caldi e freddi, dei primi piatti, dei secondi piatti a base di carne, a base di prodotti ittici, a base di uova e/o formaggi.
  - Procedure e tecniche per la preparazione di torte, crostate, biscotti e dolci al cucchiaio
  - Scelta dei piatti di portata
  - Tecniche, strumenti e materiali per la decorazione e guarnizione dei piatti

### **UP 3.2 “Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti”**

#### ***Risultato professionale atteso***

- Assistere e collaborare alla preparazione di piatti elaborati, realizzando le operazioni di supporto richieste dal cuoco.

#### ***Abilità***

- **Svolgere attività di supporto all'interno della brigata di cucina, nel rispetto dei parametri stabiliti**
  - Realizzare operazioni semplici su richiesta del cuoco durante il processo di preparazione dei piatti, nei tempi stabiliti e secondo modalità operative adeguate.
  - Comprendere anticipatamente le necessità del cuoco e realizzare le opportune operazioni di supporto, sulla scorta di conoscenze pregresse in materia di gastronomia.
  - Partecipare al miglioramento della qualità durante tutto il processo.

#### ***Conoscenze***

- Indicatori di qualità applicabili al processo di elaborazione dei piatti

## SMC 4

### “Operare all’interno del contesto organizzativo”

#### **Risultato professionale minimo atteso**

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro e contribuendo attivamente al funzionamento del servizio di ristorazione

#### **UP 4.1 “Pianificare e organizzare la propria attività”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

##### *Abilità*

- **Interpretare il sistema di relazioni organizzative e collocarsi al suo interno**
  - Identificare il proprio ruolo all’interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
  - Instaurare relazioni efficaci con altri addetti e collaboratori, contribuendo al mantenimento di un buon clima di lavoro
- **Comunicare oralmente in lingua inglese, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello A2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.**
- **Definire e pianificare attività da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni**
  - Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività
  - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell’ambiente lavorativo/organizzativo
  - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- **Predisporre attrezzature meccaniche, utensili, ingredienti necessari,**
  - Predisporre macchine, attrezzature ed utensili, in funzione del lavoro pianificato
  - Allestire il piano di servizio in base ai vari momenti di lavoro, individuando e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale/gli ingredienti occorrenti per rendere veloci e precise le lavorazioni
  - Preparare eventuali spazi vendita di prodotti specifici
  - Predisporre materiali per allestire gli spazi di lavoro
- **Essere in grado verificare il funzionamento delle attrezzature per il trattamento e la preparazione di alimenti e prodotti**
  - Utilizzare e monitorare l’integrità degli utensili da lavoro
  - Monitorare il funzionamento delle attrezzature per la lavorazione dei cibi
  - Controllare/verificare/monitorare i banchi freschi e i refrigeratori
  - Manutenere/pulire/riordinare le attrezzature per il trattamento di cibi e bevande

##### *Conoscenze*

- Elementi e tecniche di comunicazione organizzativa: concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo.
- Competenza linguistica al livello A2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.
- Principali terminologie tecniche
- Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo
- Tecniche di pianificazione

- Metodi e tecniche del servizio ristorativo e di sala bar
- Tipologie, caratteristiche e tecniche di utilizzo delle principali attrezzature, macchine, strumenti del processo ristorativo

#### UP 4.2 “Conservare e immagazzinare materie prime e semi-lavorati”

##### *Risultato professionale atteso*

- Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie

##### *Abilità*

- **Adottare tecniche di trattamento e di conservazione**
  - Identificare le diverse tecniche di conservazioni in relazione alla tipologia di alimento e dell’uso previsto
  - Eseguire le operazioni per la conservazione delle materie prime e dei semilavorati (imballaggio, confezione, ...)
  - Monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime
  - Applicare norme di controllo di processo, al fine di valutare risultati intermedi e finali
  - Controllare la scadenza dei prodotti
- **Utilizzare i materiali e le confezioni più indicate per proteggere l’alimento da contaminazioni di tipo chimico e fisico, allungarne la conservazione e trasmettere al consumatore le informazioni sul prodotto.**
  - Selezionare i contenitori e i materiali più indicati
  - Posizionare correttamente il prodotto culinario
  - Sigillare l’involucro
  - Trascrivere le informazioni alimentari obbligatorie
- **Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino**
  - Gestire le scorte del giorno
  - Presidiare l’arrivo di nuovi stock di prodotti
  - Riporre le merci in magazzino
- **Essere in grado di segnalare la consistenza delle scorte**
  - Verificare la necessità di prodotti e di merce da reperire in base alle esigenze stabilite
  - Controllare le scadenze della merce in magazzino
  - Fare gli ordinativi al responsabile degli approvvigionamenti per le merci del settore di propria competenza

##### *Conoscenze*

- Parametri, indicatori, indici per la valutazione delle caratteristiche e della qualità delle materie prime
- Elementi di merceologia alimentare (caratteristiche organolettiche di alimenti di origine vegetale, animale e bevande)
- Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari
- Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti
- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Elementi relativi alla tracciabilità degli alimenti

#### UP 4.3 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito del contesto di lavoro”

##### *Risultato professionale atteso*

- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

### *Abilità*

- **Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato**
  - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
  - Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
  - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
  - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

### *Conoscenze*

- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Principi ed elementi di base di un sistema qualità
- Procedure attinenti al sistema qualità
- Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti
- Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

## SMC 5

### “Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza sul lavoro”

#### Risultato generale atteso

- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### UP 5.1 “Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro”

##### Risultato professionale atteso

- Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro.

##### Abilità

- **Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro**
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro (piani di lavoro, attrezzature, ecc.)**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- **Utilizzare strumenti e procedure di igiene personale.**

##### Conoscenze

- Accenni alle specifiche norme di settore.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Principi di igiene e cura della persona.
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
- Prodotti per la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### UP 5.2 “Lavorare in sicurezza nell'ambito della ristorazione”

##### Risultato professionale atteso

- Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

##### Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
  - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
  - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
  - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
  - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
  - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

### *Conoscenze*

- D.Lsg. 81/2008
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Normativa antincendio applicabile
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate

# Commis di sala e bar

- **Denominazione del profilo**

Commis di sala e bar

- **Definizione**

Il commis di sala e bar opera nel settore della ristorazione con autonomia e responsabilità relative all'applicazione di capacità tecnico-pratiche e conoscenze di base nello svolgimento delle funzioni operative assegnate. La sua qualificazione gli consente, in particolare, di svolgere attività relative alla predisposizione degli ordini, alla somministrazione di pasti, alla preparazione e somministrazione di prodotti da bar, secondo gli standard aziendali richiesti e nel rispetto di criteri di qualità e sicurezza igienico-sanitaria. Possiede altresì competenze legate alla predisposizione del luogo di lavoro, alla relazione con il cliente, all'approvvigionamento e alla conservazione di materie prime, tali da consentirgli di collaborare, seguendo le indicazioni di figure tecniche e/o direttive, all'intera gestione del processo di servizio.

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP/06

*52 Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere*

*5.2.2 Esercenti ed addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi*

*5.2.2.3 Camerieri ed assimilati*

*5.2.2.3.1 Camerieri di albergo*

*5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante*

*5.2.2.3.3 Camerieri di mensa e fast food*

*5.2.2.4 Baristi e assimilati*

*5.2.2.4.0 Baristi e assimilati*

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale<sup>9</sup>: *Operatore della ristorazione – Indirizzo Servizi di sala e di bar*

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Istruzione e formazione professionale:

- *Operatore della ristorazione – Indirizzo servizio di sala e bar*

- Apprendistato: /

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione

- ATECO 2007:

*56.10.11 - ristorazione con somministrazione*

*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*

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

---

<sup>9</sup> **DECRETO 15 giugno 2010** - Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010, riguardante il primo anno di attuazione - anno scolastico e formativo 2010-2011 - dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. (10A08375) (*GU n. 164 del 16-7-2010 - Suppl. Ordinario n.157*); recepito in Valle d'Aosta con DGR n. 2370/2010.

Il commis di sala e bar opera all'interno di imprese di ristorazione di qualsiasi tipologia (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; agriturismo; pizzeria; servizi di *catering*; bar, anche annesso ad albergo o struttura extralberghiera; enoteca; etc.), per lo più in forma dipendente e, nelle località turistiche, anche in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata.

Negli esercizi di piccola dimensione, il commis di sala/bar si rapporta principalmente con il titolare, che organizza tutti i servizi, e con eventuali camerieri. In realtà organizzative più complesse, può interagire e seguire le direttive di figure quali il tecnico di sala/bar, il chef de rang o il maitre, il direttore/responsabile di sala.

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

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. E' invece richiesto, per coloro che intendono esercitare la professione in Valle d'Aosta, l'*Attestato di adempimento agli obblighi formativi previsti in sostituzione del libretto di idoneità sanitaria*, come da deliberazione di Giunta regionale n 4197 del 22/11/2004.

Il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto al servizio di sala e bar possieda una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale o triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore.

Nel percorso di carriera, sono importanti i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua).

L'esercizio di un'attività imprenditoriale richiede l'iscrizione a registri abilitanti, ovvero il possesso di requisiti professionali soggettivi per l'esercizio di attività commerciali riguardanti il settore alimentare e della somministrazione degli alimenti e delle bevande.

Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91.

Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):

- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;
- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;
- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;
- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

## Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Pianificazione ed organizzazione del proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato</li> <li>• Preparazione, verifica e manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchinari</li> <li>• Predisposizione e cura degli spazi di lavoro (pulizia e riordino, nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti (sanificazione e riordino dell'area di lavoro)</li> </ul>
Accompagnamento del cliente durante la realizzazione del servizio	<p>Accoglienza del cliente, adottando un comportamento consono alle caratteristiche della struttura ristorativa, interpretando e soddisfacendo, se possibile, le richieste avanzate, suggerendo eventuali proposte alternative ed orientandone, se richiesto, la scelta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire l'accoglienza e il congedo del cliente</li> <li>• Assistere il cliente durante il consumo ai tavoli e al banco bar</li> <li>• Gestire i reclami dei clienti o trasmetterli alle funzioni competenti</li> <li>• Illustrare al cliente servizi e prodotti</li> </ul>
Preparazione di ambienti e attrezzature per la realizzazione di servizi di ristorazione e bar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparare la sala/bar</li> <li>• Effettuare la <i>mise en place</i> dei tavoli</li> <li>• Riassettare i tavoli</li> </ul>
Servizio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stesura della comanda</li> <li>• Servizio in sala e ai piani (esecuzione della sequenza di operazioni finalizzate a raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti: raccolta delle ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente e l'organizzazione delle attività della cucina, trasmissione degli ordini in cucina, effettuazione del servizio secondo lo standard di qualità previsto)</li> <li>• Servizio al bar (esecuzione della sequenza di operazione finalizzate a raccogliere e soddisfare gli ordini al banco: presentare, se richiesto, l'offerta del bar ed orientare nella scelta il cliente, raccogliere le ordinazioni, preparare e servire i prodotti di bar/caffetteria, secondo lo standard di qualità previsto</li> <li>• Incassi e pagamenti: riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio</li> </ul>
Preparazione di snack e bevande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione di materie prime (per consumo o lavorazioni successive)</li> <li>• Predisposizione semi-lavorati</li> <li>• Disposizione di prodotti assemblati</li> </ul>
Collaborare al monitoraggio delle scorte e dell'equipaggiamento necessari per il servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica dello stato e della disponibilità dell'equipaggiamento necessario alla realizzazione del servizio e segnalazione al proprio responsabile delle risorse mancanti.</li> <li>• Partecipazione, se richiesto, alle operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento degli equipaggiamenti.</li> <li>• Esecuzione, se richiesto e dietro indicazione del responsabile, di operazioni di ricevimento ed immagazzinamento delle merci (ricezione della merce consegnata dal vettore, verifica della corrispondenza quantitativa/qualitativa della merce rispetto al documento di trasporto (ddt) e al modulo ordinazione precedentemente compilato, controllo delle scadenze dei prodotti, stoccaggio della merce negli appositi spazi)</li> </ul>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<b>SMC 1</b> “Gestire l’attività professionale di commis di sala e bar”	UP 1.1 “Esercitare la professione di commis di sala e bar”
Gestire il sistema cliente	<b>SMC 2</b> “Accompagnare il cliente”	UP.2.1 “Accompagnare il cliente”
Prodotte beni/ Erogare servizi	<b>SMC 3</b> “Realizzare la <i>mise en place</i> e il servizio di sala/bar”	UP.3.1 “Eseguire la <i>mise en place</i> del servizio in sala e al bar”
		UP.3.2 ”Servire pasti e bevande”
		UP 3.3 “Presentare e servire vini regionali e nazionali”
	<b>SMC 4</b> “Preparare snack e bevande”	UP 4.1 “Preparare bevande e prodotti di caffetteria” UP 4.2 “Preparare snack e piatti pronti”
Gestire fattori produttivi	<b>SMC 5</b> “Operare all’interno del contesto organizzativo”	UP 5.1 “Pianificare ed organizzare il proprio lavoro” <sup>10</sup>
		UP 5.2 “Conservare e immagazzinare materie prime e semi-lavorati” <sup>11</sup>
		UP 5.3 ” Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio” <sup>12</sup>
	<b>SMC 6</b> “Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza”	UP 6.1 “Rispettare il sistema di garanzia dell’igiene e della pulizia del servizio di ristorazione” <sup>13</sup> UP 6.2.”Operare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione” <sup>14</sup>

<sup>10</sup> UP comune ai seguenti profili del Repertorio delle professioni della RAVDA: commis di cucina

<sup>11</sup> UP comune ai seguenti profili del Repertorio delle professioni della RAVDA: commis di cucina

<sup>12</sup> UP comune ai seguenti profili del Repertorio delle professioni della RAVDA: commis di cucina

<sup>13</sup> UP comune ai seguenti profili del Repertorio delle professioni della RAVDA: commis di cucina

<sup>14</sup> UP comune ai seguenti profili del Repertorio delle professioni della RAVDA: commis di cucina

## SMC 1

### “Gestire l’attività di commis di sala e bar”

#### **Risultato generale atteso**

- Esercitare la professione di commis di sala e bar, tenendo conto degli aspetti normativo-regolamentari, delle condizioni generali d’esercizio e delle tendenze evolutive che caratterizzano l’ambito d’intervento.

#### **UP 1.1 “Esercitare la professione di commis di sala e bar”**

#### **Risultato professionale atteso**

- Gestire il ruolo di commis di sala e bar nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale e delle caratteristiche del settore

#### **Abilità**

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione**
  - Individuare le diverse tipologie di pubblici esercizi e formule di ristorazione, in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, organizzativi e deontologici e propri del ruolo professionale**
  - Identificare obblighi e vincoli normativi vigenti
  - Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale
  - Applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.
  - Applicare regole e procedure che interessano le attività proprie del profilo professionale e i contesti di lavoro di riferimento
  - Avviare e gestire l'iter di richiesta dell'*Attestato di adempimento agli obblighi formativi previsti in sostituzione del libretto di idoneità sanitaria*.
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
  - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
  - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione)
  - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

#### **Conoscenze**

- Profilo professionale del commis di sala e bar
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Adempimenti obbligatori previsti per il personale che opera nel settore alimentare: *Attestato di adempimento agli obblighi formativi previsti in sostituzione del libretto di idoneità sanitaria* (deliberazione di Giunta regionale n 4197 del 22/11/2004).
- Iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale
- Contesti organizzativi e figure professionali nel settore della ristorazione: ruoli, attività di

riferimento e livelli di responsabilità (personale di sala, brigata di cucina ...)

- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore della ristorazione (caratteristiche del settore e sue relazioni di filiera, processi produttivi, tipologie di servizi/esercizi)
- Il settore della ristorazione in Valle d'Aosta: peculiarità dei servizi e tradizione enogastronomica
- Elementi base di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi base di accoglienza e servizio al cliente
- Elementi di marketing turistico e territoriale.

## SMC 2

### “Accompagnare il cliente”

#### **Risultato generale atteso**

- Accompagnare il cliente durante la realizzazione del servizio, adottando modalità di interazione diverse in funzione di caratteristiche e aspettative.

#### **UP 2.1 “Accompagnare il cliente”**

#### ***Risultato professionale atteso***

- Accompagnare il cliente durante la realizzazione del servizio, adottando modalità di interazione diverse in funzione di caratteristiche e aspettative.

#### ***Abilità***

- **Accogliere e congedare il cliente**
  - Accompagnare il cliente all'interno dell'esercizio e/o farlo accomodare al tavolo.
  - Gestire il congedo del cliente, accertandone il grado di soddisfazione
  - In relazione alle caratteristiche organizzative dell'esercizio, preparare il conto ed effettuare le operazioni di incasso
- **Interagire con diverse tipologie di clienti**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di valorizzare l'offerta.
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
- **Assistere il cliente nelle scelte**
  - Interpretare le richieste avanzate dal cliente.
  - Illustrare servizi/prodotti
  - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze
- **Gestire eventuali reclami**
  - Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti
  - Trasmetterli alle funzioni competenti
- **Comunicare in lingua francese con le diverse tipologie di clienti**
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
  - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello A2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
- **Comunicare in lingua inglese o tedesca con le diverse tipologie di clienti**
  - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello A2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
  - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello A2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

#### ***Conoscenze***

- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Competenza linguistica al livello B1 per l'orale e A2 per lo scritto del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese.
- Competenza linguistica al livello A2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese o tedesca.
- Principali caratteristiche geo-morfologiche, culturali ed antropiche del territorio valdostano
- Elementi di contabilità correlati alle operazioni di incasso

## SMC 3

### “Realizzare la *mise en place* e il servizio di sala/bar”

#### Risultato generale atteso

- Approntare gli spazi e servire pasti e bevande, in relazione ai prodotti/servizio offerto e alle esigenze della clientela

#### UP 3.1 “Eseguire la *mise en place* del servizio in sala e al bar”

##### Risultato professionale atteso

- Approntare per sale, tavoli e banco bar, la *mise en place* e gli elementi decorativi adeguati alla tipologia dei prodotti e dei servizi offerti.

##### Abilità

- **Essere in grado di disporre i tavoli in sala**
  - Valutare prenotazioni previste e attese
  - Identificare la soluzione più adatta per disporre e allineare tavoli e sedie
- **Allestire i tavoli di servizio e dei clienti con biancheria, posateria, ceramiche adeguati ai prodotti e al servizio offerti**
  - Disporre i tavoli in funzione della tipologia di servizio da realizzare (servizio ordinario, banchetti, buffet, etc.).
  - Disporre il tovagliato e posizionare le stoviglie, i bicchieri e le posate in modo corretto.
  - Posizionare, secondo le indicazioni del proprio responsabile, accessori, attrezzature per cuocere e rigenerare i cibi ed eventuali decorazioni.
- **Essere in grado di approntare un banco bar**
  - Valutare la *mise en place* più adeguata
  - disporre stuzzicherie, tovaglioli e materie prime per la clientela
  - Selezionare e predisporre le materie prime per il confezionamento di cocktail e colazioni
  - Identificare i bicchieri adatti alle bevande da servire e i materiali per i vari tipi di servizi offerti
  - Predisporre tappetini antiscivolo, frangini, alzate e distributori
  - Riordinare locali e spazi di lavoro secondo le indicazioni ricevute

##### Conoscenze

- Terminologia tecnica di settore.
- Elementi di logistica del servizio di sala
- Funzionamento del bar: la struttura e le dotazioni di un bar
- Principali tipologie di *mise en place* (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).
- Principali tipologie di servizi (all’italiana, alla francese, all’inglese, al guéridon, alla russa)

#### UP 3.2 “Servire pasti e bevande”

##### Risultato professionale atteso

- Eseguire le operazioni volte a raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti, tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di clienti da servire e della scansione temporale di somministrazione.

##### Abilità

- **Presentare e proporre menu/offerte in modo efficace**

- Consegnare la carta delle vivande e dei vini
- Descrivere i piatti
- Descrivere i vini
- **Predisporre la comanda/raccogliere l'ordine del cliente**
  - Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente ed all'organizzazione delle attività della cucina (“comande” ed ordine di priorità comprensibili).
  - Trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina.
  - Far “marciare” le comande affinché i clienti siano serviti in modo efficiente
- **Servire al tavolo i pasti**
  - Servire al tavolo seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
  - Controllare e d eventualmente sopperire alla mancanza di stoviglie o posate.
  - Approntare il carrello di servizio/vassoio.
- **Versare le bevande**
  - Portare il vino alla giusta temperatura e presentare la bottiglia
  - Stappare la bottiglia e controllare il tappo
  - Pulire il collo della bottiglia e analizzare le proprietà del vino
  - Avvinare caraffa e bicchieri
  - Travasare il vino e verificarne la limpidezza
  - Servire il vino e riassetare
- **Svolgere piccole lavorazioni alla presenza dei clienti (tagliare, predisporre pietanze...)**
  - Tagliare carne, formaggi, frutta, dolci
  - Filettare il pesce, pulire i crostacei, scaldare i volatili,
  - Condire le insalate
- **Servire ai piani**
  - Approntare il carrello di servizio/vassoio.
  - Servire ai piani utilizzando il carrello/vassoio, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
  - Controllare ed eventualmente sopperire alla mancanza di stoviglie o posate.
  - Consegnare la ricevuta di avvenuto servizio al cliente.
- **Servire al buffet**
  - Servire al buffet, se richiesto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
  - Controllare ed eventualmente sopperire alla mancanza di stoviglie o posate.

#### *Conoscenze*

- Regole di galateo.
- Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.
- Tecniche base e avanzate di realizzazione del servizio in sala.
- Tecniche di servizio delle bevande
- Tecniche di lavorazione al tavolo

#### **UP 3.3 “Presentare e servire vini regionali e nazionali”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Preparare e servire prodotti vitivinicoli delle diverse regioni italiane, con particolare riferimento alle produzioni del territorio valdostano.

##### *Abilità*

- Presentare i principali vini valdostani e nazionali
- Effettuare una degustazione
- Applicare tecniche dei vini
- Proporre gli abbinamenti più indicati tra cibo e vini

***Conoscenze***

- Caratteristiche fondamentali dei maggiori vini valdostani e regionali: distribuzione geografica, vitigni e classificazione
- Tecniche e regole della mescita
- Principi della degustazione
- Criteri di abbinamento cibo-vino

## SMC 4 “Preparare *snack* e bevande”

### **Risultato generale atteso**

- Eseguire le operazioni volte a raccogliere e quindi soddisfare gli ordini al banco ed ai tavoli, operando in autonomia o supportando il proprio responsabile.

### **UP 4.1 “Preparare bevande e prodotti di caffetteria”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Preparare le bevande e prodotti di caffetteria selezionando le materie prime più indicate e sottoponendole ai trattamenti manuali e meccanici necessari, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

#### *Abilità*

- **Preparare le bevande non miscelate**
  - Comprendere l'ordine
  - Scegliere le varietà/tipologie di materie prime più indicate alla preparazione delle bevande richieste
  - Approntare la strumentazione meccanica e le attrezzature necessarie
  - Dosare la materia prima
  - Pre-trattare le materie prime (macinare, pressare...)
  - Sottoporre la materia prima ad infusione, decozione, spremitura, frullatura
  - Preparare il bicchiere/tazza/tazzina, piattino e cucchiaino
  - Versare la bevanda (decantare, spillare...)
- **Preparare le bevande miscelate (cocktail, frullati, frappé)**
  - Leggere la ricetta, anche sulla base di richiedi o indicazioni di responsabili di riferimento
  - Approntare la strumentazione meccanica e le attrezzature necessarie
  - Preparare il bicchiere
  - Scegliere le varietà/tipologie di ingredienti più indicate alla preparazione delle bevande richieste (base, componenti/coadiuvanti e correttori)
  - Dosare e miscelare gli ingredienti
  - Versare la bevanda
  - Preparare cocktails classificati e non classificati
- **Decorare i bicchieri**
  - Intagliare verdura e frutta
  - Creare decorazioni verdura e frutta
  - Brinare un bicchiere

#### *Conoscenze*

- Caratteristiche dei prodotti e delle materie prime
- Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria (caffè, cappuccino, caffelatte, caffè freddo, cioccolata, tè, panna montata, spremute, frappé, frullato, centrifugato).
- Attrezzature e risorse tecnologiche per il servizio e per la presentazione dei prodotti
- Normativa sulla miscita/somministrazione di alcolici
- Indicatori di qualità applicabili ai prodotti
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail e long drink.
- Caratteristiche dei principali alcolici e super-alcolici.
- Tecniche di spillatura della birra.
- Tecniche e le regole della miscita.
- Abbinamenti bicchieri e bevande.

## UP 4.2 “Preparare *snack* e piatti pronti”

### *Risultato professionale atteso*

- Selezione e predisporre ingredienti e materie prime e preparare *snack*, gelati e piatti pronti, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

### *Abilità*

- **Selezionare ingredienti e materie prime necessarie alla preparazione**
  - Scegliere le varietà/tipologie/parti di materie prime più indicate alla preparazione dei diversi prodotti
  - Prelevare i quantitativi di materie prime necessari alla produzione programmata
  - Verificare le caratteristiche dei prodotti selezionati (dimensione, colore, consistenza, odore...)
- **Mondare, pelare e tagliare frutta, verdure ed altri semplici ingredienti**
  - Eliminare le parti non commestibili
  - Lavare e asciugare
  - Tritare e/o operare tagli di primo livello (fette, rondelle, anelli)
- **Assemblare materie prime e semilavorati**
  - Preparare le basi
  - Utilizzare i semilavorati nel rispetto della sequenza e delle tecniche previste
  - Strutturare il prodotto

### *Conoscenze*

- Attrezzature di servizio
- Elementi di gastronomia
- Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi
- Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche ed intolleranze
- Standard di qualità dei prodotti alimentari
- Tecniche base delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a *snack* ed appetizer (tramezzini, toast, sandwich, tartine, canapé, stuzzichini).
- Tecniche di preparazione di piatti freddi.
- Tecniche di preparazione piatti pronti surgelati/precotti.
- Indicatori di qualità applicabili ai prodotti

## SMC 5

### “Operare all’interno del contesto organizzativo”

#### Risultato generale atteso

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro e contribuendo attivamente al funzionamento del servizio di ristorazione

#### UP 5.1 “Pianificare e organizzare la propria attività”

##### *Risultato professionale atteso*

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

##### *Abilità*

- **Interpretare il sistema di relazioni organizzative e collocarsi al suo interno**
  - Identificare il proprio ruolo all’interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
  - Instaurare relazioni efficaci con altri addetti e collaboratori, contribuendo al mantenimento di un buon clima di lavoro
- **Comunicare oralmente in lingua inglese, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello A2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.**
- **Definire e pianificare attività da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni**
  - Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività
  - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell’ambiente lavorativo/organizzativo
  - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- **Predisporre attrezzature meccaniche, utensili, ingredienti necessari,**
  - Predisporre macchine, attrezzature ed utensili, in funzione del lavoro pianificato
  - Allestire il piano di servizio in base ai vari momenti di lavoro, individuando e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale/gli ingredienti occorrenti per rendere veloci e precise le lavorazioni
  - Preparare eventuali spazi vendita di prodotti specifici
  - Predisporre materiali per allestire gli spazi di lavoro
- **Essere in grado verificare il funzionamento delle attrezzature per il trattamento e la preparazione di alimenti e prodotti**
  - Utilizzare e monitorare l’integrità degli utensili da lavoro
  - Monitorare il funzionamento delle attrezzature per la lavorazione dei cibi
  - Controllare/verificare/monitorare i banchi freschi e i refrigeratori
  - Manutenere/pulire/riordinare le attrezzature per il trattamento di cibi e bevande

##### *Conoscenze*

- Elementi e tecniche di comunicazione organizzativa: concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo.
- Competenza linguistica al livello A2 del Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.
- Principali terminologie tecniche
- Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo
- Tecniche di pianificazione
- Metodi e tecniche del servizio ristorativo e di sala bar
- Tipologie, caratteristiche e tecniche di utilizzo delle principali attrezzature, macchine, strumenti del

processo ristorativo

## UP 5.2 “Conservare e immagazzinare materie prime e semi-lavorati”

### *Risultato professionale atteso*

- Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie

### *Abilità*

- **Adottare tecniche di trattamento e di conservazione**
  - Identificare le diverse tecniche di conservazioni in relazione alla tipologia di alimento e dell’uso previsto
  - Eseguire le operazioni per la conservazione delle materie prime e dei semilavorati (imballaggio, confezione, ...)
  - Monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime
  - Applicare norme di controllo di processo, al fine di valutare risultati intermedi e finali
  - Controllare la scadenza dei prodotti
- **Utilizzare i materiali e le confezioni più indicate per proteggere l’alimento da contaminazioni di tipo chimico e fisico, allungarne la conservazione e trasmettere al consumatore le informazioni sul prodotto.**
  - Selezionare i contenitori e i materiali più indicati
  - Posizionare correttamente il prodotto culinario
  - Sigillare l’involucro
  - Trascrivere le informazioni alimentari obbligatorie
- **Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino**
  - Gestire le scorte del giorno
  - Presidiare l’arrivo di nuovi stock di prodotti
  - Riporre le merci in magazzino
- **Essere in grado di segnalare la consistenza delle scorte**
  - Verificare la necessità di prodotti e di merce da reperire in base alle esigenze stabilite
  - Controllare le scadenze della merce in magazzino
  - Fare gli ordinativi al responsabile degli approvvigionamenti per le merci del settore di propria competenza

### *Conoscenze*

- Parametri, indicatori, indici per la valutazione delle caratteristiche e della qualità delle materie prime
- Elementi di merceologia alimentare (caratteristiche organolettiche di alimenti di origine vegetale, animale e bevande)
- Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari
- Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti
- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Elementi relativi alla tracciabilità degli alimenti

## UP 5.3 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito del contesto di lavoro”

### *Risultato professionale atteso*

- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

### *Abilità*

- **Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato**
  - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
  - Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
  - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
  - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

*Conoscenze*

- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Principi ed elementi di base di un sistema qualità
- Procedure attinenti al sistema qualità
- Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti
- Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

## SMC 6

### “Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza sul lavoro”

#### Risultato generale atteso

- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### UP 6.1 “Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro”

##### Risultato professionale minimo atteso

- Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro.

##### Abilità minime

- **Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro**
  - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro (piani di lavoro, attrezzature, ecc.)**
  - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
  - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- **Utilizzare strumenti e procedure di igiene personale.**

##### Conoscenze minime

- Accenni alle specifiche norme di settore.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Principi di igiene e cura della persona.
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
- Prodotti per la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

#### UP 6.2 “Lavorare in sicurezza nell'ambito della ristorazione”

##### Risultato professionale atteso

- Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

##### Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
  - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
  - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
  - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
  - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
  - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

### *Conoscenze*

- D.Lsg. 81/2008
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Normativa antincendio applicabile
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate

# Estetista di base

- **Denominazione del profilo**

Estetista di base

- **Definizione**

L'estetista di base interviene, a livello esecutivo, nel processo di trattamento dell'aspetto della persona, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione di metodologie e strumenti di base gli consentono di svolgere attività negli ambiti dell'accoglienza e della rilevazione delle esigenze del cliente, nell'organizzazione del proprio lavoro, nell'individuazione e nell'applicazione di linee cosmetiche e nell'effettuazione di trattamenti di base. Nel quadro dell'organizzazione in cui opera, collabora inoltre al funzionamento e alla promozione dell'esercizio.

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP/06

5.5.3 *Professioni qualificate nei servizi personali ed assimilati*

5.5.3.1 *Parrucchieri, estetisti ed assimilati*

5.5.3.1.2 *Estetisti*

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale<sup>15</sup>: *Operatore del benessere – Indirizzo Estetica*

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale:

/

- Istruzione:

/

- Apprendistato:

/

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi alla persona*

- ATECO 2007:

96 – *Altre attività di servizi per la persona*

96.02.02 – *Servizi degli istituti di bellezza*

96.02.03 – *Servizi di manicure e pedicure*

96.04.10 – *Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)*

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

L'estetista di base opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alla fornitura di servizi alla persona.

---

<sup>15</sup> **DECRETO 15 giugno 2010** - Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010, riguardante il primo anno di attuazione - anno scolastico e formativo 2010-2011 - dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. (10A08375) (*GU n. 164 del 16-7-2010 - Suppl. Ordinario n.157*); recepito in Valle d'Aosta con DGR n. 2370/2010.

La sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno, con orari di lavoro che prevedono un impegno diurno e possono richiedere una presenza prolungata, qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità di particolari periodi dell'anno (ad esempio nei periodi pre-estivi). Nell'esercizio della propria attività, inoltre, è chiamato a stare in piedi per periodi prolungati.

La sua attività si realizza a diretto contatto con la clientela e richiede buone attitudini alla relazione, precisione, capacità manuali e particolare attenzione al rispetto delle regole di igiene. E' necessario indossare una divisa professionale.

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

L'attività di estetista è disciplinata nella Regione Valle d'Aosta dalla L.R. 20 agosto 1993, n. 63 e successive modificazioni, che recepisce la Legge nazionale 4 gennaio 1990 n.1.

Secondo la legge n.1/90, l'attività di estetista comprende tutte le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti, escludendo le prestazioni dirette in linea specifica ed esclusiva a finalità di carattere terapeutico.

Per l'esercizio dell'attività è richiesto il possesso della qualificazione professionale di estetista. Essa si consegue, dopo l'adempimento dell'obbligo scolastico, mediante superamento di un apposito esame teorico-pratico, preceduto dallo svolgimento:

- di un apposito corso regionale di qualificazione della durata di due anni, con un minimo di 900 ore annue, seguito o da un corso regionale di specializzazione della durata di un anno oppure da un anno di inserimento presso un'impresa di estetista;
- oppure di un anno di attività lavorativa qualificata in qualità di dipendente presso uno studio medico specializzato oppure un'impresa di estetista, successiva allo svolgimento di un periodo di apprendistato presso un'impresa di estetista e seguita da corsi regionali di almeno 300 ore di formazione teorica;
- oppure di un periodo non inferiore a tre anni di attività lavorativa qualificata, in qualità di dipendente o collaboratore familiare presso un'impresa di estetista, seguita da corsi di formazione teorica di cui alla lettera b); tale periodo di lavoro deve essere svolto nel corso del quinquennio antecedente l'iscrizione ai corsi di cui alla lettera b).

Il decreto ministeriale 21 marzo 1994, n. 352 definisce i contenuti tecnico-culturali dei programmi, dei corsi e delle prove d'esame al fine del conseguimento della qualifica professionale di estetista.

Il profilo professionale dell'estetista di base costituisce la qualifica in esito al corso regionale biennale, della durata minima di 1800 ore, previsto al punto a) di cui sopra.

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Accogliere ed assistere il cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere il cliente ed orientarlo all'interno dell'esercizio</li> <li>• Contribuire a gestire il planning degli appuntamenti in relazione alle richieste</li> <li>• Ascoltare le richieste e rilevare esigenze ed aspettative</li> <li>• Fornire consigli in merito ad interventi e prodotti</li> <li>• Seguire il cliente nelle diverse fasi di esecuzione del trattamento (rispondere alle richieste di informazione, offrire servizi di confort nelle situazioni di attesa, verificare la conformità del trattamento alle aspettative, conversare)</li> <li>• Contribuire a gestire la fase post-trattamento (saluto, pagamento, uscita)</li> <li>• Consultare ed aggiornare la scheda tecnica del cliente</li> </ul>
Collaborare, se richiesto, alle fasi di anamnesi del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare stile di vita, abitudini alimentari e caratteristiche fisiche del cliente</li> <li>• Rilevare gli inestetismi, le eventuali anomalie presenti sulla parte del corpo da trattare</li> </ul>
Eseguire trattamenti estetici di base	<p>Sulla base delle fasi di anamnesi del cliente e delle indicazioni del responsabile tecnico dell'attività, realizzare manicure e pedicure, epilazione e depilazione, trattamenti estetici del viso e del corpo, massaggi estetici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparare la cabina, il cliente e gli strumenti necessari all'esecuzione del trattamento da eseguire</li> <li>• Eseguire la procedura operativa del servizio previsto</li> <li>• Consigliare al cliente eventuali trattamenti di mantenimento da effettuare presso il proprio domicilio.</li> </ul>
Contribuire al funzionamento e alla promozione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgere operazioni di cassa</li> <li>• Compilare ed archiviare documenti contabili di base (fatture, ricevute, bolle, ecc.)</li> <li>• Occuparsi delle operazioni ordinarie di gestione del magazzino</li> <li>• Curare gli spazi di vendita</li> </ul>
Pianificare ed organizzare il proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificare le fasi di lavoro assegnato</li> <li>• Preparare gli strumenti e le attrezzature necessarie in funzione dei trattamenti da effettuare</li> <li>• Verificarne il funzionamento e provvedere alla manutenzione ordinaria</li> <li>• Predisporre e curare gli spazi di lavoro</li> <li>• Seguire procedure e standard di qualità previsti all'interno dell'esercizio</li> <li>• Adottare comportamenti conformi alle indicazioni in materia di igiene e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<b>SMC 1</b> <b>“Gestire l’attività professionale di estetista di base”</b>	UP 1.1 “Esercitare la professione di estetista di base”
Gestire il sistema cliente	<b>SMC 2</b> “Accogliere la clientela” <sup>16</sup>	UP 2.1 “Accogliere ed assistere il cliente”
Produrre beni/erogare servizi	<b>SMC 3</b> “Collaborare all’anamnesi del cliente”	UP 3.1 “Rilevare le caratteristiche del cliente e individuare trattamenti”
	<b>SMC 4</b> <b>“Realizzare trattamenti purificanti ed estetici del corpo”</b>	UP 4.1 “Eseguire la manicure e la pedicure”
		UP 4.2 “Eseguire l’epilazione e la depilazione”
		UP 4.3 “Eseguire trattamenti estetici del corpo”
	<b>SMC 5</b> <b>“Realizzare massaggi estetici”</b>	UP 5.1 “Realizzare massaggi estetici”
	<b>SMC 6</b> <b>“Realizzare trattamenti purificanti, estetici e dermocosmetici al viso”</b>	UP 6.1 “Eseguire la pulizia del viso”
UP 6.2 “Eseguire trattamenti estetici del viso”		
UP 6.3 “Eseguire il make-up”		
Gestire fattori produttivi	<b>SMC 7</b> <sup>17</sup> <b>“Operare all’interno del contesto organizzativo”</b>	UP 7.1 “Pianificare ed organizzare il proprio lavoro”
		UP 7.2 “Collaborare alla gestione e promozione dell’esercizio”
		UP 7.3 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”
	<b>SMC 8</b> <b>“Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza”</b> <sup>18</sup>	UP 8.1 “Rispettare il sistema di garanzia dell’igiene e della pulizia del luogo di lavoro”
UP 8.2 “Lavorare in sicurezza nell’ambito del benessere”		

<sup>16</sup> SMC comune al profilo di acconciatore di base

<sup>17</sup> SMC comune al profilo di acconciatore di base

<sup>18</sup> SMC comune al profilo di acconciatore di base

# SMC 1

## “Gestire l’attività professionale di estetista di base”

### **Risultato generale atteso**

- Esercitare l’attività professionale di estetista di base, tenendo conto degli aspetti normativi, delle condizioni generali e delle tendenze evolutive che caratterizzano l’ambito d’intervento.

### **UP 1.1 “Esercitare la professione di estetista di base”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Gestire il ruolo di estetista di base nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale e delle caratteristiche del settore

#### *Abilità*

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore del benessere**
  - Individuare le diverse tipologie di esercizi in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
  - Conoscere e comprendere l’evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, organizzativi e deontologici e propri del ruolo professionale**
  - Identificare obblighi e vincoli normativi vigenti
  - Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale
  - Applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.
  - Applicare regole e procedure che interessano le attività proprie del profilo professionale e i contesti di lavoro di riferimento
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
  - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
  - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione)
  - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

#### *Conoscenze*

- Profilo professionale dell’estetista di base
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme nazionali e regionali di esercizio dell’attività professionale
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato relative al settore del benessere (caratteristiche del settore e sue relazioni di filiera, processi produttivi, tipologie di servizi, peculiarità territoriali)
- Contesti organizzativi e figure professionali nel settore del benessere: ruoli, attività e responsabilità.
- Ambiti d’intervento delle cure estetiche e aree di collaborazione con l’esercizio della professione medica.
- Legge sulla privacy e applicazione al contesto del settore delle cure estetiche.
- Ambiti etici e normativi dell’esercizio della professione di estetista
- Modalità di iscrizione all’Albo Artigiani-CCIAA e di abilitazione all’esercizio di attività autonoma.

- Elementi base di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.

## SMC 2

### “Accogliere la clientela”

#### **Risultato generale atteso**

- Collaborare alle attività di accoglienza e assistenza del cliente, utilizzando modalità comunicative verbali e non verbali appropriate, con particolare attenzione alla gestione del tempo e alla rilevazione di informazioni sul servizio richiesto

#### **UP 2.1 “Accogliere ed assistere il cliente”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Effettuare l'accoglienza e l'assistenza ai clienti, adottando modalità adeguate di approccio, comunicazione ed orientamento iniziale rispetto ai servizi proposti.

##### *Abilità*

- **Gestire l'agenda degli appuntamenti, riconoscendo urgenze e priorità**
  - Ricevere e smistare telefonate, adottando timbro, volume e tono di voce adeguati
  - Definire i tempi di esecuzione dei servizi tecnici richiesti
  - Fissare gli appuntamenti incrociando le disponibilità del cliente e degli operatori dell'istituto
  - Monitorare il rispetto dei tempi previsti ed eventualmente concordare modifiche all'agenda degli appuntamenti, riconoscendo e urgenze e priorità
  - Gestire osservazioni, obiezioni, critiche e reclami
- **Accogliere, far accomodare e congedare il cliente**
  - Salutare il cliente e presentarsi
  - Far accomodare il cliente
  - Identificare il profilo del cliente, ossia i tratti salienti del suo carattere e della sua personalità
  - Rilevare le richieste e le aspettative del cliente
  - Informare il cliente sui tempi di attesa e su eventuali disagi
  - Congedare il cliente
- **Interagire in maniera efficace con il cliente per rilevare esigenze e informazioni utili ad individuare la tipologia di trattamento più indicata**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
  - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente (fare domande, consultare schede tecniche del cliente, ...)
  - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di inconvenienti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.
- **Applicare modalità e tecniche per consigliare il cliente rispetto ad interventi e prodotti**
  - Illustrare al cliente trattamenti e i prodotti indicati, presentandone opportunamente le caratteristiche (costi, fasi e strumenti di lavoro, risultati)
  - Aiutare la decisione ed adottare un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine di non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta.
  - Costruire relazioni di fiducia, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti.

##### *Conoscenze*

- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.

- Comunicazione, relazione interpersonale e modalità di ascolto attivo
- Presentazione e comportamento professionale
- Tipologie di clientela e motivazioni all'acquisto
- Caratteristiche tecniche ed estetiche del trattamento
- L'organizzazione del negozio/salone (agenda degli appuntamenti, scheda cliente, supporti tecnici per la presentazione di prodotti/servizi, ecc.)

### **SMC 3**

## **“Collaborare all'anamnesi del cliente”**

#### **Risultato generale atteso**

- Contribuire a rilevare eventuali anomalie e inestetismi

#### **UP 3.1 “Rilevare le caratteristiche del cliente”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Contribuire ad individuare, in accordo con il responsabile tecnico dell'attività, la tipologia di trattamento più indicata, sulla base di caratteristiche, richieste ed aspettative del cliente

##### *Abilità*

- **Rilevare le informazioni utili ed individuare il profilo del cliente**
  - Raccogliere dati anamnestici ed informazioni
  - Porre in relazione i diversi elementi emersi
- **Rilevare il tipo di pelle ed eventuali anomalie e inestetismi della parte del corpo da trattare**
  - Identificare la tipologia della pelle del cliente
  - Rilevare stile di vita, abitudini alimentari e caratteristiche fisiche del cliente
  - Rilevare gli inestetismi, le eventuali anomalie presenti

##### *Conoscenze*

- Stili alimentari e di vita per il benessere e la salute: nozioni di igiene e alimentazione
- Cenni sulle principali patologie e sugli effetti dei trattamenti estetici su di esse
- Cenni sui trattamenti medico-curativi che possono integrarsi o interferire con i trattamenti estetici
- Elementi di fisiologia, anatomia e dermatologia
- Nozioni di chimica
- Elementi base di cosmetologia
- Elementi base di cosmetologia naturale

## **SMC 4**

### **“Realizzare trattamenti purificanti ed estetici del corpo”**

#### **Risultato generale atteso**

- Eseguire trattamenti purificanti ed estetici sulla superficie del corpo, sulla base dell'analisi preliminare, delle esigenze del cliente e delle indicazioni di responsabili tecnici dell'attività

#### **UP 4.1 “Eseguire la manicure e la pedicure”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Sulla base dell'analisi preliminare e della richiesta del cliente, eseguire la manicure e pedicure

##### *Abilità*

- **Identificare tecniche, strumenti e prodotti da utilizzare per il trattamento**
  - Identificare modalità, prodotti e strumenti da utilizzare, in base alle esigenze specifiche del cliente
  - Identificare i passaggi operativi del servizio individuato
- **Eseguire la manicure e la pedicure estetica**
  - Preparare la cabina, il cliente e gli strumenti necessari all'esecuzione della manicure e della pedicure
  - Eseguire la procedura operativa
- **Interagire con il cliente nel corso del trattamento**
  - Illustrare al cliente il dettaglio delle prestazioni da eseguire, descrivendone sommariamente le modalità di esecuzione
  - Motivare al cliente le scelte fatte
  - Consigliare al cliente eventuali trattamenti di mantenimento da effettuare presso il proprio domicilio.

##### *Conoscenze*

- Strumenti manuali, apparecchi elettromeccanici, prodotti per la detersione, l'idratazione e la rigenerazione
- Tecniche manuali per l'esecuzione di trattamento estetico di mani e piedi
- Prodotti cosmetici ed attrezzature per il trattamento estetico di mani e piedi
- Scheletro e muscoli della mano e del piede
- Malformazioni, alterazioni e ispessimenti cutanei del piede
- Forme e alterazioni delle unghie
- Tecniche di applicazione dello smalto
- Tecniche di massaggio della mano e del piede

#### **UP 4.2 “Eseguire l'epilazione e la depilazione”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Sulla base dell'analisi preliminare e della richiesta del cliente, eseguire l'epilazione e la depilazione

##### *Abilità*

- **Identificare tecniche, strumenti e prodotti da utilizzare per il trattamento**
  - Identificare la tecnica di epilazione o depilazione da eseguire
  - Identificare il prodotto e gli strumenti da utilizzare idonei alla tecnica individuata e alle esigenze specifiche del cliente
  - Identificare eventuali prodotti da applicare dopo la depilazione (emulsioni, lozioni, rallentatori)

- della crescita del pelo, ecc.)
- Identificare i passaggi operativi del servizio individuato
- **Interagire con il cliente nel corso del trattamento**
  - Illustrare al cliente il dettaglio delle prestazioni da eseguire, descrivendone sommariamente le modalità di esecuzione
  - Motivare al cliente le scelte fatte
- **Applicare le sequenze operative previste, utilizzando strumenti manuali ed apparecchi elettromeccanici**
  - Preparare la cabina, il cliente e gli strumenti necessari all'esecuzione del servizio di epilazione individuato
  - Eseguire la procedura operativa del servizio di epilazione
  - Eseguire la procedura operativa del servizio di depilazione
  - Consigliare al cliente eventuali trattamenti di mantenimento da effettuare presso il proprio domicilio

#### *Conoscenze*

- Macchinari disponibili sul mercato
- Tipologie e fasi esecutive dei diversi trattamenti
- Prodotti e modalità di applicazione dei prodotti nei diversi trattamenti
- Trattamenti, tipologie di clientela, controindicazioni
- Anatomia e alterazioni della cute e del pelo.

### **UP 4.3 “Eseguire trattamenti estetici del corpo”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Sulla base dell'analisi preliminare e della richiesta del cliente, eseguire trattamenti estetici.

#### *Abilità*

- **Identificare tecniche, strumenti e prodotti da utilizzare per il trattamento**
  - Identificare il trattamento da eseguire ed il numero delle sedute previste
  - Identificare i prodotti da applicare adeguati al tipo di trattamento da eseguire e alle esigenze del cliente
  - Identificare le attrezzature da utilizzare adeguate al tipo di trattamento da eseguire e alle esigenze del cliente
  - Identificare i passaggi operativi
- **Interagire con il cliente nel corso del trattamento**
  - Illustrare al cliente il dettaglio delle prestazioni da eseguire, descrivendone sommariamente le modalità di esecuzione
  - Motivare al cliente le scelte fatte
- **Eseguire le sequenze operative previste per il trattamento (mani, piedi e resto del corpo)**

#### *Conoscenze*

- Tipologie di trattamento e apparecchiature estetiche
- Fasi esecutive del trattamento, macchinari e prodotti
- Anatomia delle diverse zone oggetto di trattamento
- Campo d'applicazione, indicazioni e controindicazioni dei diversi trattamenti

## **SMC 5**

### **“Realizzare il massaggio estetico”**

#### **Risultato generale atteso**

- Sulla base dell'analisi preliminare, della richiesta del cliente e delle indicazioni del responsabile tecnico, applicare metodi e procedure per eseguire massaggi estetici.

#### **UP 5.1 “Realizzare massaggi estetici”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Sulla base dell'analisi preliminare, della richiesta del cliente e delle indicazioni del responsabile tecnico, applicare metodi e procedure per eseguire massaggi estetici.

##### *Abilità*

- **Applicare e combinare le differenti tecniche manuali e strumentali di massaggio in vista dell'obiettivo estetico e di benessere prefissato**
  - Identificare la morfologia costituzionale del cliente in relazione a: ritenzione idrica, ipotonie muscolari, ecc.
  - Stabilire ed applicare manovre manuali e sequenze operative di massaggio necessarie per il trattamento estetico
  - Differenziare le manovre manuali, calibrandone l'intensità, in ragione di: zona del corpo e problema estetico da trattare
- **Applicare le tecniche del massaggio classico**
  - Preparare la cabina e il cliente in funzione del massaggio da eseguire
  - Eseguire le procedure operative per la realizzazione del massaggio classico
- **Interagire con il cliente nel corso del trattamento**
  - Illustrare al cliente il dettaglio delle prestazioni da eseguire, descrivendone sommariamente le modalità di esecuzione
  - Motivare al cliente le scelte fatte
  - Consigliare alla cliente eventuale trattamento di mantenimento da effettuare presso il proprio domicilio

##### *Conoscenze*

- Anatomia delle diverse zone oggetto di trattamento
- Tipologie di massaggio
- Campi di applicazione, indicazioni e controindicazioni dei diversi tipi di massaggio
- Tecniche manuali di massaggio (sfioramento, frizione, vibrazione, impastamento, digitopressioni, stiramenti, scivolamenti, ecc.)
- Prodotti per il trattamento del corpo

## **SMC 6**

### **“Realizzare trattamenti purificanti, estetici e dermocosmetici al viso”**

#### **Risultato generale atteso**

- Eseguire trattamenti purificanti, estetici e dermocosmetici al viso, sulla base dell'analisi preliminare, delle esigenze del cliente e delle indicazioni di responsabili tecnici dell'attività

#### **UP 6.1 “Eseguire la pulizia del viso”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Sulla base dell'analisi preliminare, della richiesta del cliente e delle indicazioni del responsabile tecnico, applicare metodi e procedure per la pulizia del viso.

##### *Abilità*

- **Definire con il cliente il servizio di detersione e pulizia del viso da eseguire tenuto conto degli esiti dell'analisi preliminare e delle esigenze del cliente**
  - Identificare il trattamento da eseguire
  - Identificare i prodotti e le apparecchiature in funzione del tipo di pelle del cliente anche nel rispetto del trattamento da realizzare successivamente alla pulizia del viso
  - Identificare i passaggi operativi
  - Illustrare al cliente il dettaglio delle prestazioni da eseguire, descrivendone sommariamente le modalità di esecuzione.
  - Motivare al cliente le scelte
- **Eseguire la pulizia del viso**
  - Preparare la cabina e il cliente per la pulizia del viso
  - Eseguire le procedure operative per la pulizia del viso

##### *Conoscenze*

- Tipi di pelle: senescente, couperosica, grassa, acneica, disidratata
- Macchinari utilizzabili, fasi esecutive, modalità di applicazione dei prodotti
- Anatomia della cute e alterazioni
- Indicazioni e controindicazioni del trattamento
- Massaggio del viso

#### **UP 6.2 “Eseguire il trattamento estetico del viso”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Sulla base dell'analisi preliminare, della richiesta del cliente e delle indicazioni del responsabile tecnico, applicare metodi e procedure per il trattamento estetico del viso

##### *Abilità*

- **Identificare tecniche, strumenti e prodotti da utilizzare per il trattamento**
  - Identificare il trattamento da eseguire ed il numero delle sedute previste
  - Identificare i prodotti da applicare adeguati al tipo di trattamento da eseguire e alle esigenze del cliente
  - Identificare le attrezzature da utilizzare adeguate al tipo di trattamento da eseguire e alle esigenze del cliente

- Identificare i passaggi operativi
- **Interagire con il cliente nel corso del trattamento**
  - Illustrare al cliente il dettaglio delle prestazioni da eseguire, descrivendone sommariamente le modalità di esecuzione
  - Motivare al cliente le scelte fatte
  - Consigliare alla cliente eventuale trattamento di mantenimento da effettuare presso il proprio domicilio
- **Eseguire le procedure operative per l'applicazione del trattamento al viso**

#### *Conoscenze*

- Tipologie di trattamento
- Macchinari disponibili sul mercato, fasi esecutive, modalità di applicazione dei prodotti
- Anatomia della cute e alterazioni
- Indicazioni e controindicazioni del trattamento

### **UP 6.3 “Eseguire il make up”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Sulla base dell'analisi preliminare, della richiesta del cliente e delle indicazioni del responsabile tecnico, applicare metodi e procedure per eseguire un make up.

#### *Abilità*

- **Rilevare eventuali imperfezioni ed inestetismi del viso**
  - Identificare la tipologia della pelle del cliente
- **Applicare le sequenze operative previste per il make up**
  - Identificare i prodotti da applicare e gli strumenti adeguati al tipo di trattamento da eseguire e alle esigenze del cliente
  - Identificare i passaggi operativi
  - Eseguire le procedure operative per le correzioni
  - Eseguire le procedure operative per la realizzazione del make up
  - Eseguire le procedure operative per fissare il make up
- **Interagire con il cliente nel corso del trattamento**
  - Illustrare al cliente il dettaglio delle prestazioni da eseguire, descrivendone sommariamente le modalità di esecuzione
  - Motivare al cliente le scelte fatte
  - Suggestire alla cliente eventuale soluzioni da adottare presso il proprio domicilio

#### *Conoscenze*

- Caratteristiche morfologiche del viso
- Elementi base relativi ai colori (teoria dei colori, scala cromatica)
- Strumenti, prodotti cosmetici e tecniche applicative
- Modalità di conservazione dei vari prodotti cosmetici
- L'arco sopraccigliare
- Trucco da giorno, da sera, da sposa, da cerimonia (caratteristiche fondamentali, progettazione, elaborazione, realizzazione, scelta dei colori)

## SMC 7

### “Operare all’interno del contesto organizzativo”

#### **Risultato generale atteso**

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro contribuendo attivamente al funzionamento del servizio

#### **UP 7.1 “Pianificare ed organizzare il proprio lavoro”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

##### *Abilità*

- **Interpretare appropriatamente e collocarsi all’interno del sistema di relazioni organizzative**
  - Identificare il proprio ruolo all’interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
  - Instaurare relazioni efficaci con gli altri collaboratori e contribuire al mantenimento di un buon clima di lavoro e al “lavoro di squadra”
- **Definire e pianificare fasi ed attività da compiere**
  - Utilizzare procedure e istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/attività
  - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell’ambiente lavorativo
  - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- **Approntare strumenti, attrezzature e necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**
  - Individuare strumenti ed attrezzature per le diverse fasi di attività, sulla base delle procedure previste
  - Applicare procedure e tecniche di approntamento ed impostazione di strumenti, attrezzature
- **Controllare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria**
  - Applicare modalità di verifica dell’impostazione e del funzionamento di strumenti ed attrezzature
  - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria attrezzature
  - Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

##### *Conoscenze*

- Elementi di organizzazione aziendale e comunicazione organizzativa (rapporti con il principale, con gli altri collaboratori, ecc.)
- Organigramma, ruoli ed interazioni all’interno del contesto organizzativo
- Principali terminologie tecniche
- Tecniche di pianificazione
- Tipologie delle principali attrezzature, strumenti, del settore di riferimento
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle apparecchiature per le lavorazioni del settore di riferimento
- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l’individuazione e la valutazione del funzionamento

## UP 7.2 “Collaborare alla gestione e promozione dell’esercizio”

### *Risultato professionale atteso*

- Contribuire al funzionamento complessivo delle attività dell’esercizio

### *Abilità*

- **Applicare disposizioni e metodiche per svolgere le comuni operazioni di carattere contabile e fiscale relative al rapporto con il cliente e al magazzino**
  - Interpretare e compilare i documenti contabili di base (fatture, ricevute, bolle, ecc.)
  - Collaborare alla gestione della cassa
  - Contribuire alla gestione del magazzino: etichettatura e sistemazione dei prodotti, controllo delle consegne e delle scorte, valutazione dei fabbisogni di prodotti e strumenti per le attività di propria competenza...
- **Applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi**
  - Partecipare alla valorizzazione degli spazi di vendita (vetrine, banco...) e alla realizzazione di azioni promozionali e/o pubblicitarie

### *Conoscenze*

- Strumenti e modalità di pagamento
- Elementi di contabilità di base (incassi, pagamenti, sconti, IVA, assegni, conti postali e bancari ecc.),
- Tipologia di documenti contabili di base: ricevute, fatture, bolle, ecc.: loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione
- Elementi di informatica
- Elementi di gestione del magazzino (bolle, carico/scarico merci, approvvigionamento, conservazione merci, relazioni con i fornitori ecc.)
- Norme legislative e modalità di conservazione e confezionamento dei prodotti cosmetici
- Tecniche di promozione e di vendita
- La pubblicità e la promozione dell’immagine e dell’attività
- Fasi e strumenti del processo di vendita

## UP 7.3 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

### *Risultato professionale atteso*

- Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

### *Abilità*

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
  - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
  - Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
  - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
  - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

### *Conoscenze*

- Principi ed elementi di base di un sistema qualità

- Qualità, servizi alla persona e soddisfazione del cliente
- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Procedure, modalità operative e strumenti per il monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti

## SMC 8

### “Operare nel rispetto del sistema di igiene, pulizia e sicurezza”

#### **Risultato generale atteso**

- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### **UP 8.1 “Rispettare il sistema di garanzia dell’igiene e della pulizia del luogo di lavoro”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Utilizzare prodotti ed apparecchiature idonei ai servizi/trattamenti da eseguire secondo standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene

##### *Abilità*

- **Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene relative alle persone (clienti, operatori), ai materiali, agli strumenti e alle attrezzature**
  - Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche, applicando metodi opportuni di pulizia
  - Applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso
  - Curare la propria igiene personale.
  - Utilizzare appropriatamente detersivi e detergenti adeguati.
  - Utilizzare i mezzi di protezione per il cliente, gli addetti e i materiali

##### *Conoscenze*

- Normativa e regolamenti regionali in materia igienico-sanitaria nell'ambito dei processi di acconciatura e delle cure estetiche
- Tecniche di igienizzazione e sanificazione degli ambienti
- Modalità di igienizzazione e sterilizzazione di strumenti/attrezzature
- Modalità di disinfezione con sistema di immersione a freddo
- Modalità di sterilizzazione con l'autoclave
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti); apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

#### **UP 8.2 “Lavorare in sicurezza nell'ambito del benessere”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Operare nel rispetto della normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro

##### *Abilità*

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
  - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza

- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

#### *Conoscenze*

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 81/2008 e successive modificazioni, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale: metodi per l'individuazione e il riconoscimento
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate
- Elementi di ergonomia: postura, abbigliamento, ecc.
- Nozioni di primo soccorso
- Principi di ergonomia ed di organizzazione degli spazi di lavoro

# Impiantista elettrico

- **Denominazione del profilo**

Impiantista elettrico

- **Definizione**

L'impiantista elettrico interviene, a livello esecutivo, nel processo di realizzazione dell'impianto elettrico con autonomia e responsabilità relative a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione di metodologie e strumenti di base gli consente di pianificare e organizzare il proprio lavoro, sulla base di progetti e schemi tecnici, e di occuparsi della posa delle canalizzazioni, del cablaggio, della preparazione del quadro elettrico, della verifica e della manutenzione dell'impianto. Opera all'interno di abitazioni residenziali, uffici, ambienti produttivi artigianali ed industriali.

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP/06:

*6 Artigiani e operai specializzati e agricoltori*

*6.1.3.7.0 – Elettricisti nelle costruzioni civili ed assimilati*

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale<sup>19</sup>: *Operatore elettrico*

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA**

- Formazione Professionale: /
- Istruzione: /*Operatore elettrico*
- Apprendistato: /

- **Area/settore economico di attività**

ATECO 2007:

*35.35 Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata*

*35.12 Trasmissione di energia elettrica*

*35.13 Distribuzione di energia elettrica*

*43.21 - Installazione di impianti elettrici*

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

L'impiantista elettrico può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati (ad uso civile) ed in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma, in genere all'interno di piccole o medie imprese che operano nei settori dell'installazione/manutenzione di impianti elettrici civili e industriali.

La sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno e gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica del cantiere; inoltre, per quel che riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi di urgenza. Nello svolgimento

---

<sup>19</sup> DECRETO 15 giugno 2010 - Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010, riguardante il primo anno di attuazione - anno scolastico e formativo 2010-2011 - dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. (10A08375) (GU n. 164 del 16-7-2010 - Suppl. Ordinario n.157); recepito in Valle d'Aosta con DGR n. 2370/2010.

dell'attività in cantiere l'installatore e manutentore degli impianti elettrici si coordina con i muratori, gli idraulici ed i fornitori di impianti, materiali e attrezzature.

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

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

L'esercizio della professione in forma autonoma prevede la costituzione di un'impresa regolarmente iscritta agli appositi registri o albi artigiani, così come regolamentato dal D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 – *Regolamento concernente l'attuazione dell'art. 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n.248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.*

L'esercizio delle attività di cui al comma 2 dell'articolo 1 del suddetto decreto è subordinato al possesso di specifici requisiti tecnico-professionali, di cui al comma 1 dell'art. 4 del decreto medesimo, da parte dell'imprenditore o di un responsabile tecnico preposto. I requisiti tecnico-professionali sono, in alternativa, uno dei seguenti:

*a) diploma di laurea in materia tecnica specifica conseguita presso una università statale o legalmente riconosciuta;*

*b) diploma o qualifica conseguita al termine di scuola secondaria di secondo ciclo con specializzazione relativa al settore di attività presso un istituto statale o legalmente riconosciuto, seguiti da un periodo di inserimento, di almeno due anni continuativi, alle strette dipendenze di un'impresa di settore.*

*c) titolo o attestato di qualifica conseguito ai sensi della legislazione vigente in materia di formazione professionale, previo un periodo di inserimento, di almeno quattro anni consecutivi, alle strette dipendenze di una impresa del settore;*

*d) prestazione lavorativa svolta, alle dirette dipendenze di una impresa abilitata nel ramo di attività, per un periodo non inferiore a tre anni, escluso quello computato ai fini dell'apprendistato e quello svolto come operaio qualificato, in qualità di operaio installatore con qualifica di specializzato nelle attività di installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione.*

*I periodi di inserimento di cui alle lettere b) e c) e le prestazioni lavorative di cui alla lettera d) possono svolgersi anche in forma di collaborazione tecnica continuativa nell'ambito dell'impresa da parte del titolare, dei soci e dei collaboratori familiari. Si considerano, altresì, in possesso dei requisiti tecnico-professionali il titolare dell'impresa, i soci e i collaboratori familiari che hanno svolto attività di collaborazione tecnica continuativa nell'ambito di imprese abilitate del settore per un periodo non inferiore a sei anni.*

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Pianificazione ed organizzazione del proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisizione ed interpretazione di documenti tecnici (progetto, schizzi, distinta delle attività, documentazione catastale e piante di riferimento, etc.) relativa all'intervento da realizzare;</li><li>• Recepimento di indicazioni e richieste espresse dal progettista/capo-cantiere/altro professionista incaricato in merito ai risultati attesi, ai materiali, agli strumenti, alle attrezzature ed alla scadenza di consegna;</li><li>• Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato</li><li>• Preparazione degli strumenti e delle attrezzature necessarie in funzione degli interventi da effettuare</li><li>• Verifica del funzionamento e della manutenzione ordinaria degli stessi</li><li>• Predisposizione e cura degli spazi di lavoro</li><li>• Adozione di procedure e standard di qualità previsti all'interno dell'esercizio e/o richieste dal cliente/committente</li><li>• Adozione di comportamenti conformi alle indicazioni in materia di igiene e sicurezza sul lavoro</li></ul>
Installazione di impianti elettrici sotto traccia e esterni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Posa canalizzazioni a parete e/o soffitto e condotte sbarre</li><li>• Posa canalizzazioni sotto traccia e scatole di derivazione</li><li>• Tiro e posa di cavi e sistemi elettrici</li><li>• Montaggio del quadro elettrico</li><li>• Cablaggio dell'impianto e del quadro elettrico</li></ul>
Verifica e controllo del funzionamento degli impianti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzazione di operazioni relative alla verifica e collaudo dell'impianto elettrico</li><li>• Rilevazione di dati e informazioni per la predisposizione di rapporti di verifica</li></ul>
Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Raccolta di informazioni e esame dello stato e delle caratteristiche dell'impianto</li><li>• Analisi di eventuale documentazione relativa all'impianto</li><li>• Ricerca dei guasti e delle anomalie</li><li>• Identificazione delle cause dell'anomalia di funzionamento</li><li>• Riparazione dei malfunzionamenti fuori e sotto tensione</li><li>• Sostituzione dei componenti difettosi</li><li>• Esecuzione di prove di funzionamento</li></ul>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<b>SMC.1</b> “Gestire l’attività professionale di impiantista elettrico”	UP 1.1 “Esercitare la professione di impiantista elettrico”
Produrre beni/Erogare servizi	<b>SMC 2</b> “Installare impianti elettrici”	UP 2.1 “Posizionare le canalizzazioni ed installare quadri elettrici” UP 2.2 “Cablare l’impianto elettrico”
	<b>SMC 3</b> “Eseguire interventi di manutenzione e verifica su impianti elettrici”	UP 3.1 “Eseguire operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici” UP 3.2 “Eseguire operazioni di verifica degli impianti”
Gestire i fattori produttivi	<b>SMC 4</b> “Programmare ed organizzare il proprio lavoro”	UP 4.1 “Pianificare le attività di installazione e manutenzione impianti” UP 4.2 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito del contesto di lavoro”
	<b>SMC 5</b> “Operare in sicurezza”	UP 5.1 “Lavorare in sicurezza nell’ambito dell’impiantistica” <sup>20</sup>

<sup>20</sup> UP comune agli impiantisti termoidraulici

# SMC 1

## “Gestire l’attività professionale di impiantista elettrico”

### **Risultato generale atteso**

- Esercitare la professione di impiantista elettrico, tenendo conto degli aspetti normativi, delle condizioni generali e delle tendenze evolutive che caratterizzano l’ambito d’intervento.

### **UP 1.1 “Esercitare la professione di impiantista elettrico”**

#### *Risultato professionale minimo atteso*

- Gestire il ruolo impiantista elettrico nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale

#### *Abilità*

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore dell’impiantistica**
  - Individuare le diverse tipologie di esercizi, in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela
  - Conoscere e comprendere le trasformazioni di processo, prodotto e contesto che interessano il settore
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, contrattuali, organizzativi e deontologici e propri del ruolo professionale**
  - Identificare obblighi e vincoli normativi vigenti
  - Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale
  - Applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.
  - Applicare regole e procedure che interessano le attività proprie del profilo professionale e i contesti di lavoro di riferimento
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
  - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
  - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione)
  - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

#### *Conoscenze*

- Profilo professionale dell’impiantista elettrico
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio dell’attività professionale
- Norme nazionali e regionali che regolano il settore dell’installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti elettrici e l’attività professionale in forma di impresa.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato (caratteristiche e relazioni di filiera, peculiarità territoriali, processi produttivi, tipologie di servizi)
- Contesti organizzativi e figure professionali operanti nel settore: ruoli, attività e responsabilità.
- Elementi base di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell’offerta.

## SMC 2 “Installare impianti elettrici”

### Risultato generale atteso

- Realizzare l'installazione di impianti elettrici

### UP 2.1 “Posizionare le canalizzazioni e installare quadri elettrici”

#### *Risultato professionale atteso*

- Disporre, fissare e adattare canalizzazioni metalliche o di materiale plastico a parete, soffitto o sotto traccia e posare quadri elettrici secondo quanto previsto da progetto

#### *Abilità*

- **Fissare canalizzazioni a parete e/o soffitto**
  - Tracciare il percorso delle canalizzazioni
  - Fissare staffe a parete e/o soffitto per sorreggere le canalizzazioni
  - Unire canali metallici garantendone la continuità elettrica
  - Creare le calate verso quadri
  - Creare sorpassi tra canalizzazioni
- **Fissare canalizzazioni sotto traccia e scatole di derivazione**
  - Tracciare il percorso della tubazione o delle condutture
  - Eseguire la traccia
  - Posizionare scatole e cassette di derivazione da incasso
  - Posare e murare tubazione e condutture
- **Installare quadri elettrici**
  - Posare e fissare i quadri elettrici al pavimento o alla parete
  - Raccordare i quadri elettrici alle canalizzazioni
- **Eseguire installazione/posa di canali, cavi elettrici ecc. in situazioni di difficile accesso**
  - Eseguire installazione/posa di canali, cavi elettrici, ecc. con l'utilizzo di scale nel rispetto delle specifiche norme di sicurezza
  - Eseguire installazione/posa di canali, cavi elettrici, ecc., con le attrezzature più idonee e nel rispetto della normativa di sicurezza

#### *Conoscenze*

- Caratteristiche funzionali e campi di applicazione delle canalizzazioni
- Tecniche di taglio a misura, adattamento, giunzione e fissaggio delle canalizzazioni
- Tecniche di tracciatura, posizionamento e fissaggio

### UP 2.2 “Cablare l'impianto elettrico”

#### *Risultato professionale atteso*

- Predisporre e cablare l'impianto elettrico nei suoi diversi componenti, nel rispetto delle norme di sicurezza e sulla base delle specifiche progettuali e delle schede tecniche

#### *Abilità*

- **Posare cavi elettrici nelle canalizzazioni**
  - Posare e ove necessario fissare, i cavi elettrici nelle canalizzazioni metalliche utilizzando sbobinatori o sonde
  - Separare i cavi di potenza da quelli di segnale mediante paratie

- Identificare ciascun cavo mediante opportuna targhetta con codifica conforme a quanto stabilito a progetto
- **Cablare l'impianto elettrico**
  - Dotare le estremità dei cavi elettrici, quando necessita, di opportuno capocorda
  - Cablare l'impianto conformemente a quanto stabilito dagli schemi elettrici forniti
  - Serrare i morsetti secondo le specifiche tecniche a corredo delle apparecchiature stesse
- **Installare semplici impianti speciali: antifurto, videocitofoni, antenne, sistemi di diffusione sonora**

#### *Conoscenze*

- Caratteristiche dei conduttori elettrici
- Caratteristiche delle apparecchiature per impianti elettrici civili ed industriali
- Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)
- Modalità di cablaggio
- Schemi elettrici
- Tecniche di installazione e adattamento delle componenti dell'impianto
- Tecniche di posa dei cavi e di lavorazione del quadro elettrico
- Tipologie di isolamento
- Normativa di riferimento per l'installazione e la manutenzione degli impianti elettrici
- Caratteristiche e funzionalità delle diverse apparecchiature e ausiliari civili: sistemi antifurto e videocitofoni, antenne, sistemi di diffusione sonora
- Principale componentistica in uso per realizzare e cablare quadri elettrici
- Principi di funzionamento e tipologie di impianti fotovoltaici

## SMC 3

### “Effettuare/eseguire interventi di manutenzione e verifica su impianti elettrici”

#### **Risultato generale atteso**

- Realizzare la manutenzione ordinaria e straordinaria e la verifica di impianti elettrici in collaborazione con i responsabili tecnici

#### **UP 3.1 “Eseguire operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti elettrici

##### *Abilità*

- **Identificare guasti ed anomalie di funzionamento**
  - Ricercare ed individuare le informazioni necessarie nella documentazione dell'impianto e nel registro di manutenzione dell'impianto elettrico
  - Applicare tecniche di controllo del funzionamento
  - Individuare componenti difettosi e/o guasti
- **Applicare procedure di ripristino**
  - Individuare ed utilizzare la strumentazione necessaria
  - Eseguire riparazioni fuori e sotto tensione, seguendo le specifiche norme di sicurezza
  - Sostituire componenti difettosi

##### *Conoscenze*

- Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale
- (DPI)
- Registri di manutenzione
- Tecniche di manutenzione
- Tecniche di messa in sicurezza dell'impianto elettrico
- Tecniche di misurazione di tensione e segnali
- Elementi di informatica applicata alla strumentazione diagnostica
- Componentistica di settore

#### **UP 3.2 “Eseguire operazioni di verifica degli impianti”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Collaborare alla verifica di funzionamento dell'impianto elettrico

##### *Abilità*

- **Applicare/utilizzare tecniche, procedure e strumenti funzionali alla rilevazione di dati ed informazioni**
  - Individuare e utilizzare strumenti di misura
  - Utilizzare tecniche di test di funzionamento dell'impianto elettrico
  - Applicare procedure di verifica del funzionamento dei dispositivi di protezione e sicurezza: messa a terra, ecc.
  - Verificare visivamente e attraverso strumentazione la corrispondenza tra i cablaggi del quadro e gli schemi elettrici a corredo
  - Applicare tecniche di compilazione dei moduli di verifica funzionale, traducendo gli interventi

effettuati in elementi informativi utili alla dichiarazione di conformità dell'impianto

***Conoscenze***

- Modalità di compilazione della documentazione di verifica di un impianto elettrico
- Normativa CEI di settore
- Strumenti di misura e controllo
- Tecniche di verifica di quadri ed impianti elettrici

## SMC 4

### “Programmare ed organizzare il proprio lavoro”

#### Risultato generale atteso

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro e orientando il proprio lavoro in una logica di qualità

#### UP 4.1 “Pianificare l’attività”

##### *Risultato professionale atteso*

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

##### *Abilità*

- **Definire e pianificare fasi ed attività da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del progetto dell’impianto elettrico**
  - Utilizzare il progetto e la documentazione tecnica per predisporre le diverse fasi di attività
  - Consultare il progetto dell’impianto elettrico
  - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro
  - Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza e igiene
  - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- **Approntare strumenti, attrezzature e necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**
  - Individuare materiali, strumenti, attrezzature per le diverse fasi di attività sulla base del progetto e della documentazione tecnica
  - Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti e attrezzature
- **Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria**
  - Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l’impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature
  - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature
  - Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento
- **Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali**
  - Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
  - Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell’ergonomia
- **Interpretare il sistema di relazioni organizzative e collocarsi al suo interno**
  - Identificare il proprio ruolo all’interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
  - Instaurare relazioni efficaci con altri addetti e collaboratori, contribuendo al mantenimento di un buon clima di lavoro

##### *Conoscenze*

- Principali terminologie tecniche di settore
- Schemi elettrici per la rappresentazione di impianti
- Simbologia impianti elettrici
- Tecniche di pianificazione
- Tipologie di impianti elettrici
- Distinta dei materiali
- Tecniche di utilizzo di strumenti e attrezzature per la realizzazione di impianti elettrici

- Tipologia delle principali attrezzature di misura e di controllo
- Tipologie e caratteristiche del materiale per le reti elettriche
- Tipologie delle principali attrezzature e strumenti per la realizzazione di impianti elettrici
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
- Elementi di organizzazione aziendale e comunicazione (rapporti con il principale, con gli altri collaboratori, ecc.)

#### **UP 4.2 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito del contesto di lavoro”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

##### *Abilità*

- **Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato**
  - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
  - Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
  - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
  - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

##### *Conoscenze*

- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Principi ed elementi di base di un sistema qualità
- Procedure attinenti al sistema qualità
- Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti
- Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

## SMC 5

### “Operare in sicurezza”

#### UP 5.1 ”Lavorare in sicurezza nell'ambito dell'impiantistica”

##### *Risultato professionale atteso*

- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

##### *Abilità*

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
  - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
  - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
  - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
  - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
  - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

##### *Conoscenze*

- D.Lsg. 81/2008
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Normativa antincendio applicabile
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate

# Impiantista termoidraulico

- **Denominazione del profilo**

Impiantista termoidraulico

- **Definizione**

L'impiantista termoidraulico interviene, a livello esecutivo, nel processo di impiantistica termoidraulica con autonomia e responsabilità relative a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie e strumenti di base gli consente di svolgere attività relative alla posa in opera di impianti termici, idraulici, di condizionamento e di apparecchiature idro-sanitarie, con competenze nell'installazione, nella verifica e nella manutenzione e riparazione degli impianti stessi.

- **Livello EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT NUP/06

*6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori*

*6.2.3.5 Meccanici e montatori di apparecchi termici, idraulici e di condizionamento*

*6.1.3.6.1 - Idraulici nelle costruzioni civili*

*6.1.3.6.2 - Installatori di impianti termici nelle costruzioni civili*

- **Figure/profili professionali affini**

Figura professionale nazionale di riferimento dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale<sup>21</sup>: *Operatore di impianti termoidraulici*

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale: /
- Istruzione: /*Operatore di impianti termoidraulici*
- Apprendistato: /

- **Area/settore economico di attività**

ATECO 2007:

*43 Lavori di costruzione specializzati*

*43.2 Installazione di impianti elettrici, idraulici ed altri lavori di costruzione e installazione*

*43.22 installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria*

*29.23.2 Riparazione e manutenzione di attrezzature di uso non domestico per la refrigerazione e la ventilazione*

*45.33.0 Installazione di impianti idraulico-sanitari*

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

L'impiantista termoidraulico può operare all'interno di un gruppo di lavoro o singolarmente in locali privati (ad uso abitativo e non) ed in cantieri edili, sia in forma dipendente sia autonoma; la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno, con significativo incremento degli interventi su

---

<sup>21</sup> **DECRETO 15 giugno 2010** - Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza Stato-Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010, riguardante il primo anno di attuazione - anno scolastico e formativo 2010-2011 - dei percorsi di istruzione e formazione professionale, a norma dell'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226. (10A08375) (*GU n. 164 del 16-7-2010 - Suppl. Ordinario n.157*); recepito in Valle d'Aosta con DGR n. 2370/2010.

impianti termici e di condizionamento in prossimità del periodo invernale ed estivo. Gli orari di lavoro sono in genere flessibili in quanto dipendenti dalla tempistica del cantiere, inoltre, per quel che riguarda le attività di manutenzione, può essere prevista la reperibilità per interventi di urgenza. Nello svolgimento dell'attività in cantiere l'installatore e manutentore degli impianti termoidraulici si coordina con i muratori, gli elettricisti ed i fornitori di impianti, materiali e attrezzature

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

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

L'esercizio della professione in forma autonoma prevede la costituzione di un'impresa regolarmente iscritta agli appositi registri o albi artigiani, così come regolamentato dal D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 – *Regolamento concernente l'attuazione dell'art. 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n.248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.*

L'esercizio delle attività di cui al comma 2 dell'articolo 1 del suddetto decreto è subordinato al possesso di specifici requisiti tecnico-professionali, di cui al comma 1 dell'art. 4 del decreto medesimo, da parte dell'imprenditore o di un responsabile tecnico preposto. I requisiti tecnico-professionali sono, in alternativa, uno dei seguenti:

a) *diploma di laurea in materia tecnica specifica conseguita presso una università statale o legalmente riconosciuta;*

b) *diploma o qualifica conseguita al termine di scuola secondaria di secondo ciclo con specializzazione relativa al settore di attività presso un istituto statale o legalmente riconosciuto, seguiti da un periodo di inserimento, di almeno due anni continuativi, alle strette dipendenze di un'impresa di settore; il periodo di inserimento per le attività relative agli impianti idrici e sanitari è di un anno.*

c) *titolo o attestato di qualifica conseguito ai sensi della legislazione vigente in materia di formazione professionale, previo un periodo di inserimento, di almeno quattro anni consecutivi, alle strette dipendenze di una impresa del settore; il periodo di inserimento per le attività relative agli impianti idrici e sanitari è di due anni.*

d) *prestazione lavorativa svolta, alle dirette dipendenze di una impresa abilitata nel ramo di attività, per un periodo non inferiore a tre anni, escluso quello computato ai fini dell'apprendistato e quello svolto come operaio qualificato, in qualità di operaio installatore con qualifica di specializzato nelle attività di installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione.*

*I periodi di inserimento di cui alle lettere b) e c) e le prestazioni lavorative di cui alla lettera d) possono svolgersi anche in forma di collaborazione tecnica continuativa nell'ambito dell'impresa da parte del titolare, dei soci e dei collaboratori familiari. Si considerano, altresì, in possesso dei requisiti tecnico-professionali il titolare dell'impresa, i soci e i collaboratori familiari che hanno svolto attività di collaborazione tecnica continuativa nell'ambito di imprese abilitate del settore per un periodo non inferiore a sei anni. Per le attività relative agli impianti idrici e sanitari il periodo non può essere inferiore a quattro anni*

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Pianificazione ed organizzazione del proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire ed interpretare la documentazione tecnica (schemi di installazione, piani di montaggio, capitolati, etc.) relativa all'intervento da realizzare;</li> <li>• Recepire le indicazioni e le richieste espresse dal progettista/capocantiere/altro professionista incaricato in merito ai risultati attesi, ai materiali, agli strumenti, alle attrezzature ed alla scadenza di consegna;</li> <li>• Pianificare le fasi di lavoro assegnato</li> <li>• Preparare gli strumenti e le attrezzature necessarie in funzione degli interventi da effettuare</li> <li>• Verificarne il funzionamento e provvedere alla manutenzione ordinaria degli stessi</li> <li>• Predisporre e curare gli spazi di lavoro</li> <li>• Seguire procedure e standard di qualità previsti all'interno dell'esercizio</li> <li>• Adottare comportamenti conformi alle indicazioni in materia di igiene e sicurezza sul lavoro</li> </ul>
Installazione di impianti termici, idraulici e sanitari	<p>Nel caso di installazione impianti termici azionati da fluido (liquido, aeriforme, gassoso, etc.), partendo dal progetto dell'impianto, dagli schemi d'installazione e dai piani di montaggio forniti dal produttore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posare e montare le condotte;</li> <li>• Posare e montare le tubature di distribuzione (ad es., segnando, limando, curvando, filettando, saldando e collegando i tubi con raccordi filettati o saldati);</li> <li>• Isolare le tubature;</li> <li>• Allacciare i corpi riscaldanti (radiatori) e/o gli impianti di diffusione di aria fredda;</li> <li>• Montare l'impianto di riscaldamento e climatizzazione e raccordarlo ai circuiti di alimentazione e distribuzione;</li> </ul> <p>Nel caso di installazione di impianti per il trasporto e l'utilizzo di acqua (impianti idrosanitari) e gas (in stato liquido o aeriforme) all'interno degli edifici a partire dal punto di consegna degli stessi da parte dall'ente distributore, partendo dal progetto dell'impianto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posare e montare le condotte;</li> <li>• Posare e montare le tubature di distribuzione di gas e acqua e di scarico delle acque reflue (ad es., segnando, limando, curvando, filettando, saldando e collegando i tubi con raccordi filettati o saldati);</li> <li>• Posare la rubinetteria centrale, per l'apertura e la chiusura del flusso dell'acqua o del gas, e per la regolazione della pressione;</li> <li>• Montare gli apparecchi sanitari e la rubinetteria di riferimento;</li> <li>• Collegare gli elettrodomestici (lavastoviglie, lavatrice, cucina, etc.).</li> </ul>
Manutenzione degli impianti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta di informazioni e esame dello stato e delle caratteristiche dell'impianto</li> <li>• Analisi di eventuale documentazione relativa all'impianto</li> <li>• Ricerca dei guasti e delle anomalie</li> <li>• Sostituzione dei componenti difettosi</li> <li>• Esecuzione di test e manutenzioni periodiche</li> </ul>
Controllo impianti termoidraulici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione di prove di funzionamento</li> <li>• Rilevazione e risoluzione di eventuali anomalie</li> <li>• Verifica di standard di conformità.</li> </ul>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<b>SMC.1</b> <b>“Gestire l’attività professionale di impiantista termoidraulico”</b>	UP 1.1 “Esercitare la professione di impiantista termoidraulico”
Prodottere beni/Erogare servizi	<b>SMC 2</b> <b>“Realizzare impianti termoidraulici”</b>	UP 2.1 “Realizzare l’installazione di impianti termici”
	<b>SMC 3</b> <b>“Realizzare interventi manutentivi e di controllo su impianti termoidraulici”</b>	UP 2.2 “Realizzare l’installazione di impianti di gas ed acqua” UP 3.1 “Eeguire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti idro-termo-sanitari” UP 3.2 “Realizzare operazioni di verifica e controllo su impianti termo-idrosanitari”
Gestire i fattori produttivi	<b>SMC 4</b> <b>“Programmare ed organizzare il proprio lavoro”</b>	UP 4.1 “Pianificare le attività di installazione e manutenzione impianti” UP 4.2 “Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito del contesto di lavoro”
	<b>SMC 5</b> <b>“Operare in sicurezza”</b>	UP 5.1 “Lavorare in sicurezza nel settore dell’impiantistica” <sup>22</sup>

<sup>22</sup> UP comune all’impiantista elettrico

## SMC 1

### “Gestire l’attività professionale di impiantista termoidraulico”

#### **Risultato generale atteso**

- Esercitare la professione di impiantista termoidraulico, tenendo conto degli aspetti normativi, delle condizioni generali e delle tendenze evolutive che caratterizzano l’ambito d’intervento.

#### **UP 1.1 “Esercitare la professione di impiantista termoidraulico”**

#### ***Risultato professionale atteso***

- Gestire il ruolo di impiantista termoidraulico nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale

#### ***Abilità***

- **Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore dell’impiantistica**
  - Individuare le diverse tipologie di esercizi, in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela
  - Conoscere e comprendere le trasformazioni di processo, prodotto e contesto che interessano il settore
- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, contrattuali, organizzativi e deontologici e propri del ruolo professionale**
  - Identificare obblighi e vincoli normativi vigenti
    - Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale
  - Applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.
  - Applicare regole e procedure che interessano le attività proprie del profilo professionale e i contesti di lavoro di riferimento
- **Definire una propria strategia di esercizio e sviluppo professionale**
  - Identificare possibili contesti di inserimento lavorativo.
  - Realizzare la propria attività professionale in coerenza con i diversi ruoli professionali di riferimento e i rapporti organizzativi previsti (interazioni, coordinamento, vincoli di subordinazione)
  - Identificare possibili percorsi di sviluppo professionale e aree di aggiornamento delle proprie competenze professionali

#### ***Conoscenze***

- Profilo professionale dell’impiantista termoidraulico
- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio dell’attività professionale
- Norme nazionali e regionali che regolano il settore dell’installazione, trasformazione, ampliamento e manutenzione degli impianti termoidraulici e l’attività professionale in forma di impresa.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato (caratteristiche e relazioni di filiera, peculiarità territoriali, processi produttivi, tipologie di servizi)
- Contesti organizzativi e figure professionali operanti nel settore: ruoli, attività e responsabilità.
- Elementi base di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell’offerta.

## **SMC 2**

### **“Realizzare impianti termoidraulici”**

#### **Risultato generale atteso**

- Realizzare l'installazione di impianti termoidraulici o intervenire su impianti già esistenti al fine di rinnovarli, metterli a norma o ampliarli.

#### **UP 2.1 “Realizzare l'installazione di impianti termici”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Realizzare l'installazione impianti termici o intervenire su impianti già esistenti al fine di rinnovarli, metterli a norma o ampliarli.

##### *Abilità*

- **Realizzare, a partire dal progetto acquisito, l'installazione ed il montaggio del generatore di calore/climatizzatore e dei corpi riscaldanti/impianti di diffusione di aria fredda, in conformità con le norme vigenti in materia**
  - Valutare, nel caso in cui si intervenga su un impianto termico esistente, le condizioni dello stesso e la sua conformità alla normativa vigente in materia.
  - Adottare idonee velocità di passaggio al fine di ridurre i problemi connessi alla trasmissione di rumori e vibrazioni.
  - Scegliere i componenti delle reti di distribuzione (tubature, valvolame, etc.) tenendo in considerazione la pressione e la temperatura di esercizio cui devono sottostare.
  - Costruire e posare le tubature per l'impianto di riscaldamento e/o climatizzazione, eseguendo lavori di giunzione mediante saldatura.
  - Minimizzare la dispersione termica, isolando le tubature.
  - Verificare che, nel locale ove avviene la combustione, possa realizzarsi un'adeguata ventilazione.
- **Realizzare, a partire dal progetto acquisito, l'installazione di un impianto che assicuri lo scarico dei prodotti della combustione (impianto di riscaldamento), in conformità con le norme vigenti in materia**
  - Valutare, nel caso in cui si intervenga su un impianto per lo scarico dei prodotti della combustione esistente, le condizioni dello stesso e la sua conformità alla normativa vigente in materia; se necessario, effettuare gli opportuni interventi di adeguamento.
  - Assicurare il corretto scarico dei prodotti della combustione (fumi) per mezzo di camini singoli, canne fumarie collettive ramificate o attraverso idonei dispositivi.
  - Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto.

##### *Conoscenze*

- Elementi di termodinamica e oleodinamica.
- Grandezze fondamentali, unità e strumenti di misura.
- Nozione di benessere termoigrometrico.
- Caratteristiche e tipologie di impianti di termici (riscaldamento e climatizzazione) autonomi e centralizzati.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di apparecchiature termiche.
- Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico.

- Modalità di utilizzo e distribuzione del gas (riscaldamento).
- Ventilazione e scarico prodotti della combustione (riscaldamento).

## UP 2.2 “Realizzare l'installazione di impianti di gas ed acqua”

### *Risultato professionale atteso*

- Realizzare l'installazione impianti per la distribuzione di gas e acqua o intervenire su impianti già esistenti al fine di rinnovarli, metterli a norma o ampliarli.

### *Abilità*

- **Realizzare, a partire dal progetto acquisito, l'installazione di un impianto che assicuri la distribuzione di acqua (calda e fredda) e gas ed il montaggio di sanitari, elettrodomestici e cucine a gas, in conformità con le norme vigenti in materia**
  - Valutare, nel caso in cui si intervenga su un impianto di distribuzione di acqua e gas esistente, le condizioni dello stesso e la sua conformità alla normativa vigente in materia; se necessario, effettuare gli opportuni interventi di adeguamento.
  - Assicurare la corretta pressione alle utenze servite dall'impianto, installando, ove del caso, il sistema di sopraelevazione più adeguato (autoclavi, surpressori, idroaccumulatori, etc.).
  - Adottare idonee velocità di passaggio al fine di ridurre i problemi connessi alla trasmissione di rumori e vibrazioni.
  - Scegliere i componenti delle reti di distribuzione (tubature, valvolame ecc.) tenendo in considerazione la pressione e la temperatura di esercizio cui devono sottostare.
  - Dotare l'impianto di opportuni dispositivi atti ad ovviare a possibili fenomeni di colpo d'ariete (ad esempio in corrispondenza di una repentina chiusura di rubinetti).
  - Costruire e posare le tubature per l'acqua calda/fredda e gas, eseguendo lavori di giunzione mediante saldatura.
  - Verificare che, nel locale ove avviene la combustione, possa realizzarsi un'adeguata ventilazione.
- **Realizzare, a partire dal progetto acquisito, l'installazione di un impianto di irrigazione**
  - Scegliere i componenti della rete di irrigazione (irrigatori, tubature, valvolame, etc.), tenendo in considerazione la pressione e la temperatura di esercizio cui devono sottostare.
  - Costruire parti di tubature per l'acqua, eseguendo lavori di giunzione mediante saldatura.
  - Posizionare gli irrigatori sulla scorta dei dati definiti da progetto.
- **Realizzare, a partire dal progetto elaborato o acquisito, l'installazione di un impianto che assicuri lo scarico delle acque reflue e dei prodotti della combustione (cucina a gas), in conformità con le norme vigenti in materia**
  - Valutare, nel caso in cui si intervenga su un impianto di scarico delle acque reflue e dei prodotti della combustione esistente, le condizioni dello stesso e la sua conformità alla normativa vigente in materia; se necessario, effettuare gli opportuni interventi di adeguamento.
  - Garantire che le acque reflue (bianche e nere) confluiscono nelle apposite colonne così come indicato dalla normativa.
  - Assicurare il corretto scarico dei prodotti della combustione (fumi) per mezzo di camini singoli, canne fumarie collettive ramificate o attraverso idonei dispositivi.
  - Assicurarsi che l'intervento sia stato realizzato in maniera corretta verificando il buon funzionamento dell'impianto.
  - Realizzare, prima della messa in esercizio, i necessari trattamenti di disinfezione atti ad impedire la contaminazione dell'acqua.

### *Conoscenze*

- Elementi di idraulica e chimica (gas).
- Caratteristiche e tipologie di apparecchiature idrosanitarie.

- Caratteristiche e tipologie di apparecchiature per l'irrigazione.
- Tecniche di montaggio e posa in opera di apparecchiature idrosanitarie e cucine a gas.
- Tecniche di lavorazione, adattamento, assemblaggio di tubi di acciaio, di rame, di materiale plastico.
- Modalità di taratura e collaudo degli impianti idrosanitari.
- Modalità di taratura e collaudo degli impianti di irrigazione.
- Modalità di utilizzo e distribuzione del gas (cucina).
- Ventilazione e scarico prodotti della combustione (cucina).
- Modulistica di riferimento: "libretto di centrale" e "libretto d'impianto" DPR n. 412/1993, schede controllo qualità, etc.
- Elementi base relativi all'installazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili

## SMC 3

### “Realizzare interventi manutentivi e controlli su impianti termoidraulici”

#### Risultato generale atteso

- Realizzare la manutenzione ordinaria e straordinaria e la verifica di funzionamento di impianti termoidraulici in collaborazione con i responsabili tecnici

#### UP 3.1 “Eseguire **interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti idro-termo-sanitari**”

#### Risultato professionale atteso

- Effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti termoidraulici

#### Abilità

- **Eseguire la manutenzione ordinaria e programmata degli impianti**
  - Verificare e ripristinare il livello e la pressione dei liquidi e fluidi vettori
  - Vuotare gli impianti di riscaldamento centralizzato quando previsto, ripristinare i liquidi (al caso anche gli antigelo) ed eseguire lo sfiato dell’aria dagli impianti, verificare l’assenza di perdite
  - Eseguire la pulizia e/o sostituzione di filtri, diffusori, batterie, ecc.
- **Eseguire le operazioni di manutenzione ordinaria e programmata delle apparecchiature**
  - Verificare la funzionalità degli apparecchi e accessori
  - Verificare date scadenza collaudi recipienti in pressione
  - Eseguire le operazioni di manutenzione ordinaria e programmata previste dal costruttore e/o dalle leggi vigenti
  - Verificare il rispetto dei requisiti previsti, rendimento, controllo combustione, ecc.
- **Ricercare perdite in vista e/o sotto traccia (liquidi o gas)**
  - Ricercare perdite gas refrigeranti e gas combustibili utilizzando la strumentazione dedicata
  - Utilizzare sistemi a videoispezione
  - Riconoscere le diverse tipologie di perdite, colonne scarico acque reflue, colonne e impianti di adduzione acque sanitarie/antincendio, infiltrazioni acque meteoriche, condense, ecc.
  - Ricercare perdite su tubazioni di adduzione e scarico applicando tecniche tradizionali (lettura schemi, individuazione percorsi tubazioni, ecc.)
  - Demolire l’intonaco in corrispondenza delle perdite e mettere in luce le tubazioni
- **Ricercare guasti su apparecchiature idro-termo sanitarie**
  - Leggere ed interpretare, schemi, istruzioni, manuali uso e manutenzione delle apparecchiature
  - Individuare la tipologia del guasto: idraulico (tenuta, presenza aria, livello o pressione liquido o gas, ostruzioni, ecc.), funzionale meccanico (blocchi o malfunzionamenti di: circolatori, valvole motorizzate, ventilatori, flussostati, ecc.), funzionale elettrico
  - Utilizzare la strumentazione specifica: rilevatori fughe gas, analizzatori di combustione, termometri analogici e digitali, mulimetri, ecc.
  - Individuare i componenti guasti/ostruiti da riparare o sostituire
- **Ripristinare la tenuta dell’impianto**
  - Ripristinare la tenuta idraulica attraverso: la sostituzione di parte dell’impianto, il recupero della tenuta di giunti e raccordi filettati, la saldatura per fusione o la brasatura in posizione d’opera, l’utilizzo di giunti scorrevoli, l’utilizzo di manicotti elettrici, ecc.
  - Eseguire operazioni di lavaggio, vuoto e carica dei refrigeranti
  - Eseguire il riempimento degli impianti con i fluidi previsti, controllare le pressioni di esercizio, sfiatare l’aria, ecc.
- **Ripristinare la funzionalità delle apparecchiature ed eseguire il controllo del complessivo**
  - Sostituire, riparare i componenti difettosi, applicando le tecniche adeguate
  - Ripristinare la funzionalità elettrica dei circuiti e componenti

- Eseguire operazioni di taratura e regolazione
- Eseguire le prove funzionali ed i collaudi delle apparecchiature

#### *Conoscenze*

- Elementi di impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica
- Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi
- Tecniche e strumenti di controllo e diagnostica
- Unità di montaggio, misura e collaudo
- Principi generali sui fenomeni elettrici (potenza, corrente, resistenza) e sull'utilizzo della strumentazione per la misurazione di corrente

### **UP 3.2 “Realizzare operazioni di verifica e controllo su impianti termo-idrosanitari”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Collaborare alla realizzazione delle verifiche previste dalla normativa vigente, secondo le procedure e le indicazioni di riferimento

#### *Abilità*

- **Eseguire le verifiche dell'impianto idro-termo sanitario**
  - Eseguire le prove a vista
  - Eseguire la messa in pressione degli impianti a quella di collaudo prevista
  - Utilizzare gli strumenti di misura previsti (manometri, contatori volumetrici, cercafughe, analizzatori di combustione, sonde termometriche, ecc.)
  - Eseguire le prove funzionali in condizioni di esercizio
  - Eseguire le correzioni (in base ai risultati della verifica)
- **Rilevare elementi utili al rilascio di dichiarazioni di conformità dell'impianto idro-termo sanitario**
  - Individuare le specifiche norme tecniche osservate per l'installazione dell'impianto
  - Tradurre le evidenze operative in dati ed informazioni finalizzate alla compilazione di rapporti di verifica e dichiarazioni di conformità dell'impianto a regola dell'arte

#### *Conoscenze*

- Procedure operative DPR n. 412 del 26 agosto 1993.
- Tecniche di pressatura impianti, pressione di collaudo ed esercizio
- Tecniche di verifica tenuta, tempi e metodi di prova
- Tecniche di ricerca fughe refrigeranti
- Lettura interpretazione documentazione tecnica del costruttore
- Tecniche di compilazione documentazione di prova e collaudo
- Tecniche di collaudo e messa in esercizio impianti
- Compilazione della certificazione di conformità e relativi allegati obbligatori
- Strumentazione specifica di processo
- Tecniche di prova di funzionamento delle singole parti dell'impianto e dell'impianto nel suo complesso
- Procedura per depositare la dichiarazione di conformità al CCIAA (Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura)

## SMC 4

### “Programmare ed organizzare il proprio lavoro”

#### **Risultato generale atteso**

- Gestire le attività di propria competenza nel rispetto di vincoli e procedure di lavoro e orientando il proprio lavoro in una logica di qualità

#### **UP 4.1 “Pianificare l’attività”**

#### *Risultato professionale atteso*

- Pianificare e realizzare le attività di propria competenza, in relazione alle istruzioni ricevute e al sistema di relazioni organizzative

#### *Abilità*

- **Definire e pianificare fasi ed attività da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute, delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, materiali)**
  - Interpretare disegni tecnici e schemi costruttivi di un impianto termo-idraulico
  - Utilizzare i cataloghi tecnici per approntare la componentistica necessaria alle lavorazioni
  - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell’ambiente lavorativo/organizzativo
  - Applicare modalità di pianificazione e organizzazioni delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
  - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- **Approntare strumenti, attrezzature e necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**
  - Individuare materiali, strumenti, attrezzature per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni d’appoggio
  - Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchinari
- **Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria**
  - Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l’impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature
  - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature
  - Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento
- **Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali**
  - Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
  - Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell’ergonomia
  - **Interpretare il sistema di relazioni organizzative e collocarsi al suo interno**
  - Identificare il proprio ruolo all’interno del contesto organizzativo e rispettarne le regole di esercizio
  - Instaurare relazioni efficaci con altri addetti e collaboratori, contribuendo al mantenimento di un buon clima di lavoro

#### *Conoscenze*

- Capitolati, -prontuario opere edili
- Elementi di disegno tecnico: scale di rappresentazione, particolari e complessivi di impianti termoidraulici e idro-sanitari, ecc.
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro dell’installazione e manutenzione di impianti termo-idraulici
- Tecniche di pianificazione

- Metodi e tecniche di approntamento/avvio strumenti ed attrezzature
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature
- Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti e impianti termo-idraulici e loro componenti
- Tipologie e caratteristiche dei principali materiali dei componenti costituenti gli impianti: metalli, plastici, mastici e resine
- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento
- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino
- Elementi di organizzazione aziendale e comunicazione (rapporti con il principale, con gli altri collaboratori, ecc.)

#### **UP 4.2 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito del contesto di lavoro”**

##### *Risultato professionale atteso*

- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

##### *Abilità*

- **Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato**
  - Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
  - Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
  - Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
  - Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

##### *Conoscenze*

- Direttive e normative sulla qualità di settore
- Principi ed elementi di base di un sistema qualità
- Procedure attinenti al sistema qualità
- Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti
- Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

## SMC 5 “Operare in sicurezza”

### UP 5.1 ”Lavorare in sicurezza nell'ambito dell'impiantistica”

#### *Risultato professionale atteso*

- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### *Abilità*

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
  - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
  - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore
  - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
  - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
  - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
- **Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza (BLS)**

#### *Conoscenze*

- D.Lsg. 81/2008
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Normativa antincendio applicabile
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate