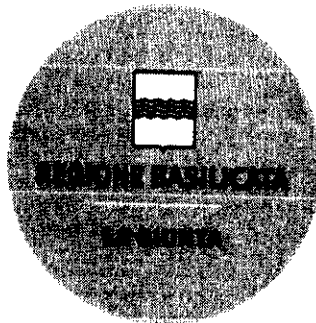




DELIBERAZIONE N°

1101

SEDUTA DEL

8 AGO. 2012

FORMAZIONE LAVORO CULTURA E
SPORT

DIPARTIMENTO

OGGETTO Linee guida in attuazione del "Protocollo d'Intesa relativo ai primi provvedimenti attuativi del Testo unico dell'apprendistato ai sensi del D. Lgs 167/2011 tra la Regione Basilicata con le Associazioni di categoria di datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi a livello regionale. -
Approvazione

Relatore

ASSESSORE DIP. FORMAZIONE,
LAVORO, CULTURA E SPORT

La Giunta, riunitasi il giorno

8 AGO. 2012

alle ore

13,15

nella sede dell'Ente,

		Presente	Assente
1.	Vito DE FILIPPO Presidente	X	
2.	Agatino Lino MANCUSI Vice Presidente	X	
3.	Attilio MARTORANO Componente		X
4.	Rosa MASTROSIMONE Componente	X	
5.	Vilma MAZZOCCO Componente	X	
6.	Maurizio Marcello PITTELLA Componente	X	
7.	Vincenzo Edoardo VITI Componente	X	

Segretario: dr. Arturo AGOSTINO

ha deciso in merito all'argomento in oggetto,
secondo quanto riportato nelle pagine successive.

L'atto si compone di N° **5** pagine compreso il frontespizio
e di N° **1** allegati

UFFICIO RAGIONERIA GENERALE

☐ Prenotazione di impegno N° UPB Cap. per €

☐ Assunto impegno contabile N° UPB Cap.

Esercizio per €

IL DIRIGENTE

Atto soggetto a pubblicazione ☒ integrale ☐ per estratto

- Visti
- il D. Lgs. N. 165 del 30 marzo 2001;
 - la Legge Regionale n.12 del 2 marzo 1996 e successive modifiche e integrazioni;
 - la D.G.R. n. 11 del 13 gennaio 1998;
 - le DD.GG.RR. n. 1148 del 23 maggio 2005 e n. 1380 del 5 luglio 2005;
 - la D.G.R. n. 2017 del 5 ottobre 2005 e successive modifiche e integrazioni;
 - la D.G.R. n. 637 del 3 maggio 2006;
 - il D. Lgs.vo 23.12.97, n° 469, con il quale sono stati conferiti alla Regione e agli Enti locali funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro;
- Visto
- il Decreto Legislativo 14 settembre 2011 n. 167 “Testo unico dell'apprendistato, a norma dell'articolo 1, comma 30, della legge 24 dicembre 2007, n. 247”;
- Vista
- la D.G.R. n. 485 del 24 aprile 2012 “Protocollo d'Intesa relativo ai primi provvedimenti attuativi del Testo unico dell'apprendistato ai sensi del D. Lgs 167/2011 tra la Regione Basilicata con le Associazioni di categoria di datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi a livello regionale. – Approvazione”
- Visti
- gli esiti dei lavori della Commissione Permanente per l'Impiego della Basilicata che ha esaminato il documento delle linee guida in attuazione del “Protocollo d'Intesa relativo ai primi provvedimenti attuativi del Testo unico dell'apprendistato ai sensi del D. Lgs 167/2011 con le Associazioni di categoria di datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi a livello regionale”, nelle sedute del 09.07.2012, 16.07.2012, 23.07.2012, 30.07.2012 ;
- Viste
- le schede di qualifica, allegate alla presente Deliberazione, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, coerenti con gli Accordi Stato-Regioni del 27/07/2011 e del 19/02/2012 e con il “Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata”, istituito con D.G.R. n. 1625 dell'8 novembre 2011;
- Ritenuto
- di dover approvare il le linee guida in attuazione del “Protocollo d'Intesa relativo ai primi provvedimenti attuativi del Testo unico dell'apprendistato ai sensi del D. Lgs 167/2011 tra la Regione Basilicata e le Associazioni di categoria di datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi a livello regionale” in allegato 1 alla presente deliberazione e le schede di qualifica, allegate alla presente Deliberazione, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, coerenti con gli Accordi Stato-Regioni del 27/07/2011 e del 19/02/2012 e con il “Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata”, istituito con D.G.R. n. 1625 dell'8 novembre 2011 in allegato 2;

Su proposta dell'Assessore alla Formazione Lavoro Cultura e Sport

Ad unanimità di voti espressi come per legge

DELIBERA

Per tutto quanto espresso in premessa che si richiama e si approva:

- di approvare le linee guida in attuazione del "Protocollo d'Intesa relativo ai primi provvedimenti attuativi del Testo unico dell'apprendistato ai sensi del D. Lgs 167/2011 tra la Regione Basilicata e le Associazioni di categoria di datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi a livello regionale", (All. 1) allegate alla presente deliberazione, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, e le schede di qualifica, coerenti con gli Accordi Stato-Regioni del 27/07/2011 e del 19/02/2012 e con il "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata", istituito con D.G.R. n. 1625 dell'8 novembre 2011 (All. 2) allegate alla presente deliberazione, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale;
- di incaricare il Dirigente dell'Ufficio Lavoro e Territorio di provvedere, con proprio atto, all'aggiornamento delle schede di qualifica, in coerenza con gli Accordi Stato-Regioni del 27/07/2011 e del 19/02/2012 e con il sistema regionale di standard professionali, formativi e di certificazione delle competenze;
- di incaricare le competenti strutture del Dipartimento a tutti gli adempimenti connessi e conseguenti all'attuazione delle sopracitate Linee Guida;
- di dichiarare, per motivi di urgenza, immediatamente esecutivo il presente provvedimento.

L'ISTRUTTORE


Angela Palese

IL RESPONSABILE P.O.

IL DIRIGENTE

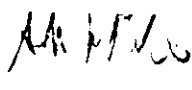

dr.ssa Liliana SANTORO

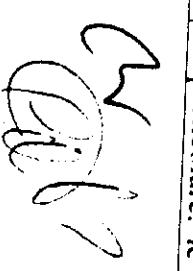
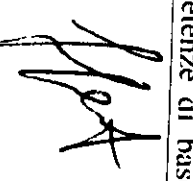
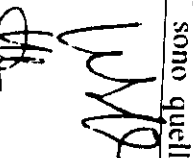
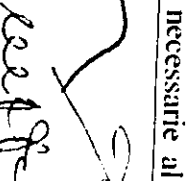
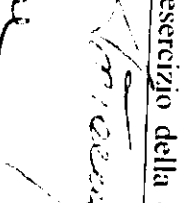
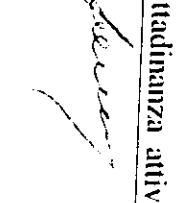
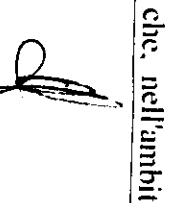
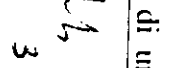
Tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel dispositivo della deliberazione sono depositati presso la struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge.

Allegato 1

Linee guida in attuazione del “Protocollo d’Intesa relativo ai primi provvedimenti attuativi del Testo unico dell’apprendistato ai sensi del D. Lgs 167/2011 tra la Regione Basilicata e le Associazioni di categoria di datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi a livello regionale”,

art. 3 comma 7 Protocollo di Intesa Riconoscimento crediti formativi in ingresso	art. 3 comma 8 Tracciabilità dell'ulteriore formazione aziendale
1. Per credito formativo si intende il valore attribuito a competenze acquisite da un soggetto, che può essere riconosciuto, in ambito di formazione per l'apprendistato, ai fini della personalizzazione del percorso formativo formale e non formale. 2. I soggetti di età superiore ai 18 anni che stipulano un contratto di apprendistato per il conseguimento di una qualifica professionale o di un diploma professionale, possono ottenere il riconoscimento dei crediti formativi in ingresso ai sensi dell'art. dell'art. 3 c. 7 del "Protocollo d'Intesa Regionale relativo ai primi provvedimenti attuativi del T.U. dell'apprendistato ai sensi degli artt. 3, 4, 5 e 6 del D.Lgs. n. 167/2011". 3. A tal fine, gli apprendisti di cui al comma 2 che hanno maturato esperienze formative formali, non formali ed informali dalle quali è possibile accertare l'acquisizione di competenze di base e di competenze tecnico professionali in linea con i percorsi di formazione professionale prescelti, inoltrano apposita richiesta accompagnata da adeguata documentazione. 4. Nelle more dell'approvazione della disciplina regionale sul riconoscimento dei crediti formativi, di cui all'art. 31 della L. R. n. 33/2003, il soggetto che effettua la formazione procede ad una valutazione delle competenze attestate dall'apprendista, nel rispetto della normativa regionale e nazionale vigente in materia di standard professionali, formativi e di certificazione delle competenze e dell'ordinamento regionale dell'Offerta IeFP. Alla fine della valutazione viene rilasciato un attestato che indica i crediti formativi riconosciuti sulla scorta delle competenze rilevate. 5. I crediti riconosciuti consentono una riduzione delle ore annue di formazione che l'apprendista deve espletare; tale beneficio viene determinato direttamente dal soggetto che riconosce il credito formativo in ingresso e viene registrato nel PFI.	La registrazione delle attività di formazione interna all'azienda va documentata su apposito registro formativo individuale. L'ulteriore formazione aziendale (eccedente il prescritto monte ore di formazione) deve essere documentata, al fine di assicurarne la tracciabilità, mediante relazioni periodiche del tutor aziendale.
Apprendistato professionalizzante Disciplina delle competenze di base e trasversali (Art. 4 comma 3 D. Lgs. n. 167 del 14/09/2011) La "formazione di base e trasversale" è finalizzata all'acquisizione delle competenze basilari che ogni lavoratore deve possedere, qualunque sia il settore in cui presta la sua opera. Essa deve quindi fornire gli strumenti-base per orientarsi ed inserirsi nei contesti lavorativi, dai più elementari ai più complessi. In particolare, le "competenze di base" sono quelle necessarie all'esercizio della cittadinanza attiva che, nell'ambito di una	



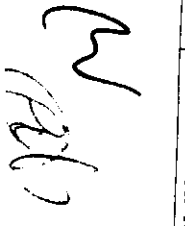
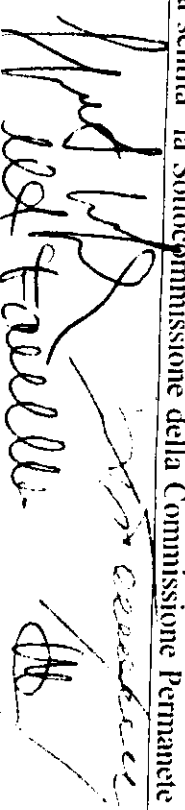
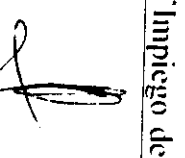
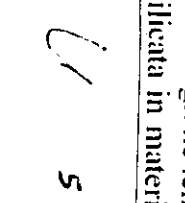
	determinata cultura educativa/formativa e del lavoro espressa dai soggetti sociali e istituzionali interessati, sono considerate essenziali, per favorire sia l'accesso alla formazione e al lavoro negli scenari emergenti, sia lo sviluppo di un percorso individuale e professionale. Le "competenze trasversali" sono, invece, di carattere generale, a largo spettro, relative ai processi di pensiero e cognizione, alle modalità di comportamento nei contesti sociali e di lavoro, alle modalità e capacità di riflettere e di usare strategie di apprendimento e di auto-correzione della condotta. Tali competenze connotano il modo di impostare e di regolare la personale esperienza di lavoro e si specificano ulteriormente e progressivamente nel corso dell'apprendimento "on the job" e della storia lavorativa della persona, oltre la singola esperienza lavorativa.
Art. 4 comma 3 D. Lgs. n. 167 del 14/09/2011 - disciplina delle competenze di base e trasversali (120 ore)	Le competenze di base e trasversali nell'ambito del contratto di apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere devono riferirsi ai seguenti standard: - standard minimi formativi delle competenze di base del terzo e del quarto anno dell'Istruzione e Formazione professionale, di cui all'allegato 4 dell'Accordo approvato in Conferenza Stato - Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano il 27 luglio 2011 - standard delle competenze chiave per l'apprendimento permanente, di cui alla Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 - standard minimi formativi relativi alle "Competenze tecnico-professionali comuni di qualifica professionale" (qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale) di cui all'allegato 3 dell'Accordo approvato in Conferenza Stato - Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano il 29 aprile 2010 per la messa a regime del sistema di istruzione e formazione professionale; - lingua straniera: si assumono quali standard formativi minimi i risultati dell'apprendimento stabiliti dal Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER, 2001) e quelli definiti nella specifica competenza chiave per l'apprendimento permanente (2. Comunicazione nelle lingue straniere); - informatica: si assumono quali standard minimi di riferimento quelli definiti dal "Council of European Professional Informatics Societies" (CEPIS) e le indicazioni contenute nella specifica competenza chiave per l'apprendimento permanente ("4. Competenza Digitale").
Art. 4 comma 7 Prot. Intesa - esonero dalle 120 ore	I soggetti in possesso della qualifica o del diploma professionale acquisito in apprendistato, di una qualifica o di un diploma conseguiti all'interno dell'offerta regionale di Istruzione e Formazione Professionale (IFP) o di una qualifica conseguita nell'ambito del sistema regionale di formazione professionale non sono tenuti a frequentare la formazione della durata di 120 ore finalizzata all'acquisizione di competenze di base e trasversali.

30/11/2012

[Handwritten signatures and initials]

4

Art. 4 - formazione di base e trasversale interna	La formazione di base e trasversale interna è gestita dall'impresa nel rispetto degli standard di cui all'art. 4, comma 3, lettere a), b), c).
Art. 4 comma 5 Prot. d'Intesa Formazione sulla sicurezza sui luoghi di lavoro	Per coinvolgimento si intende l'obbligo, da parte dei soggetti eroganti l'attività di formazione di base e trasversali, di avvalersi degli Enti Bilaterali, relativamente ai settori nei quali tali Enti sono presenti, per la formazione sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, ove aggiuntiva a quella obbligatoria.
Art. 4 - comma 5 D. Lgs 167/2011	Per gli apprendisti che svolgono la propria attività in cicli stagionali le modalità di realizzazione della formazione di base e trasversale andranno definite di concerto con la contrattazione collettiva.
Art. 4 comma 9 Prot. Intesa - Maestri Artigiani	La Legge 92/2012 - Riforma del mercato del lavoro - ha così sostituito le parole: «per le figure professionali dell'artigianato individuate dalla contrattazione collettiva di riferimento» con "per i profili professionali caratterizzanti la figura dell'artigiano individuati dalla contrattazione collettiva di riferimento".
Apprendistato di alta formazione e ricerca Regolamentazione e durata (Art. 5 comma 1 Protocollo di Intesa ed Art. 5 comma 2 del D. Lgs 167/2011)	
Art. 5 comma 1 e 2 Prot. Intesa - regolamentazione e durata e offerta formativa regionale	Il comma 2 dell'art 5 del Testo Unico afferma che "La regolamentazione e la durata del periodo di apprendistato per attività di ricerca, per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di alta formazione e rimessa alle Regioni, per i soli profili che attingono alla formazione". A tale scopo, la Regione Basilicata prevede che i contratti inerenti l'Apprendistato di Alta Formazione e Ricerca possano raggiungere una durata massima pari a quella del normale percorso previsto dalle Istituzioni educative, maggiorato di 12 mesi.
Art. 6 comma 1 Prot. Intesa - Modalità di certificazione	Le modalità di certificazione delle competenze saranno coerenti con il sistema regionale. Agli apprendisti che interrompono il rapporto di lavoro prima del conseguimento della qualifica è rilasciato il "Attestato di competenza/e" da utilizzare in ogni ambito del sistema integrato di istruzione, formazione e lavoro sia a livello nazionale che a livello regionale. La formazione effettuata e la qualifica professionale ai fini contrattuali eventualmente acquisita vanno registrati nel libretto formativo del cittadino.
Art. 7 - Prot. d'Intesa Piano Formativo Individuale	La richiesta del parere di conformità per il Piano Formativo Individuale (PFI) è inoltrata agli Enti Bilaterali competenti, ove previsto dalle disposizioni contrattuali, in caso contrario alla competente Sottocommissione della Commissione Permanente per l'Impiego della Basilicata in materia di apprendistato, entro 30 giorni dalla sua definizione, salvo diversa previsione contrattuale.
Art. 8 comma 2 - Prot. d'Intesa Capacità formativa	I datori di lavoro, interessati al riconoscimento della capacità formativa della propria azienda, devono presentare apposita comunicazione ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i. utilizzando l'apposito allegato "D" al Protocollo d'Intesa alla Regione, che ne verificherà la veridicità scritta la Sottocommissione della Commissione Permanente per l'Impiego della Basilicata in materia di

5

apprendistato.

L'azienda deve autocertificare la propria capacità formativa prima della compilazione del PFI: detta procedura viene utilizzata una sola volta poiché lo "status" di impresa con capacità formativa non ha limiti temporali, fermi restando i requisiti richiesti che dovranno comunque sussistere al momento dell'assunzione dell'apprendista. La Regione istituirà un elenco delle aziende con capacità formativa che sarà reso pubblico mediante pubblicazione sul proprio sito istituzionale. La Regione provvederà al controllo dell'effettiva sussistenza dei requisiti autocertificati dall'impresa. Tale verifica potrà avvenire anche preventivamente all'avvio delle attività formative. L'eventuale non corrispondenza delle dichiarazioni rese in autocertificazione determina la sospensione dell'impresa dall'elenco delle imprese con capacità formativa. La Regione può prevedere ulteriori controlli periodici anche a campione per verificare la permanenza dei requisiti.

**Art. 9 comma 5 Prot.
Intesa – Formazione
Tutorio Referenti
aziendali**

essere archiviato e mantenuto in azienda. In mancanza di una specifica disciplina dettata da specifici accordi settoriali e/o interconfederali a carattere nazionale ed alla contrattazione collettiva richiamata dal D. Lgs. 167/2011, il Tutor o referente aziendale deve possedere i requisiti di cui all'art. 9, comma 2, lettere a), b), c).

- elementi principali del contratto di apprendistato (di settore e/o aziendale) in materia di formazione;
- funzioni del tutore o referente aziendale e degli elementi di contrattualistica di settore;
- strumenti, tecnologie e procedure del sistema di istruzione e formazione professionale regionale;
- procedure per effettuare il bilancio delle competenze pregresse e delle risorse individuali dell'apprendista;
- pianificazione e condivisione con l'apprendista degli obiettivi formativi di dettaglio del PFI in ragione delle peculiarità dell'apprendista;
- gestione, pianificazione, monitoraggio e supporto all'accoglienza, all'inserimento, ai percorsi di socializzazione lavorativa e alla realizzazione dell'attività di apprendimento formale e non formale dell'apprendista all'interno dell'azienda;
- gestione delle relazioni con i soggetti interni e/o esterni all'azienda, coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- valutazione delle competenze descritte nel PFI in esito al percorso formativo;
- aggiornamento del Tutore o referente aziendale riguarderà l'approfondimento delle tematiche già previste per la formazione di e ed eventuali modifiche o cambiamenti intervenuti a livello nazionale e/o regionale.

La tempistica prevista dall'art. 9 comma 6 verrà calcolata a far data dalla pubblicazione delle presenti "Linee guida" sul Bollettino Ufficiale della Regione Basilicata.

John F. Kennedy

[illegible]

Allegato 2

Schede di qualifica, allegate alla presente Deliberazione, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, coerenti con gli Accordi Stato-Regioni del 27/07/2011 e del 19/02/2012 e con il “Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata”, istituito con D.G.R. n. 1625 dell’8 novembre 2011.

Denominazione della qualifica:
Operatore agricolo (Livello 3 EOF)¹

Riferimenti professionali
(n. 1 profilo del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata")

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Operatore agricolo
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'operatore agricolo svolge lavori di trattamento del terreno e di cura delle piante. Si occupa di tutte le attività inerenti la coltivazione e la raccolta di frutta e ortaggi e/o la mietitura di cereali, farinacei e quant'altro. Lavora prevalentemente all'interno di aziende agricole, se di grandi dimensioni risponde del suo operato a figure tecniche (Agronomo, Perito agrario, Tecnico di allevamento), mentre nelle aziende di piccole dimensioni risponde direttamente al proprietario. Può lavorare come lavoratore dipendente a tempo indeterminato o con contratti stagionali a tempo determinato, o come prestatore d'opera.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Ortofrutta, cerealicoltura, coltivazione vite, coltivazione olivo, florovivaismo; forestazione
<i>Area Economico-Professionale</i>	Agricoltura, zootecnica, silvicoltura.
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.4.1.4.0 Agricoltori e operai agricoli specializzati di colture miste
<i>ATECO 2007</i>	01.11.40 Coltivazioni miste di cereali, legumi da granella e semi oleosi 01.12.00 Coltivazione di riso 01.13.10 Coltivazione di ortaggi (inclusi i meloni) in foglia, a fusto, a frutto, in radici, bulbi e tuberi in piena aria (escluse barbabietola da zucchero e patate) 01.13.20 Coltivazione di ortaggi (inclusi i meloni) in foglia, a fusto, a frutto, in radici, bulbi e tuberi in colture protette (escluse barbabietola da zucchero e patate) 01.13.30 Coltivazione di barbabietola da zucchero 01.13.40 Coltivazione di patate 01.14.00 Coltivazione di canna da zucchero 01.15.00 Coltivazione di tabacco 01.16.00 Coltivazione di piante per la preparazione di fibre tessili 01.19.10 Coltivazione di fiori in piena aria 01.19.20 Coltivazione di fiori in colture protette 01.19.90 Coltivazione di piante da foraggio e di altre colture non permanenti 01.21.00 Coltivazione di uva 01.22.00 Coltivazione di frutta di origine tropicale e subtropicale 01.23.00 Coltivazione di agrumi 01.24.00 Coltivazione di pomacee e frutta a nocciolo 01.25.00 Coltivazione di altri alberi da frutta, frutti di bosco e frutta in guscio 01.26.00 Coltivazione di frutti oleosi 01.27.00 Coltivazione di piante per la produzione di bevande 01.28.00 Coltivazione di spezie, piante aromatiche e farmaceutiche

¹ Indirizzo: "Coltivazioni arboree, erbacee e ortofloricole".

	01.29.00 Coltivazione di altre colture permanenti (inclusi alberi di Natale)
	01.30.00 Riproduzione delle piante
	01.50.00 Coltivazioni agricole associate all'allevamento di animali: attività mista
	01.61.00 Attività di supporto alla produzione vegetale
	01.63.00 Attività che seguono la raccolta
	01.64.01 Pulitura e cernita di semi e granaglie
	01.64.09 Altre lavorazioni delle sementi per la semina
	02.30.00 Raccolta di prodotti selvatici non legnosi
	74.90.11 Consulenza agraria fornita da agronomi
	74.90.12 Consulenza agraria fornita da agrotecnici e periti agrari
	81.30.00 Cura e manutenzione del paesaggio (inclusi parchi, giardini e aiuole)

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime²:

- gestione delle macchine e delle attrezzature;
- interventi tecnici ed agronomici per lo sviluppo delle colture;
- potatura;
- prevenzione delle malattie e cura delle piante;
- raccolta dei prodotti di piante da semina/da frutto;
- trattamento del terreno.

² I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 1625/2011.

Denominazione della qualifica:
Operatore del benessere (Livello 3 EQF)

Riferimenti professionali
 (n. 2 profili del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata")

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Acconciatore
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'acconciatore si occupa della pulizia e dell'aspetto estetico dei capelli e della barba, effettuando lavaggi, tagli, acconciature ed altri tipi di trattamento (quali: colorazione, permanente, stiratura, decolorazione, applicazione di <i>extension</i> , ecc.), sulla base delle richieste del cliente ed utilizzando tecniche, attrezzature e prodotti in linea con le tendenze più innovative. Applica, inoltre, trattamenti cosmetici per capelli rispondenti alle diverse peculiarità tricologiche ed è in grado di suggerire al cliente comportamenti e prodotti (non farmaceutici) atti a preservare e/o recuperare il benessere della capigliatura e del cuoio capelluto. Garantisce la sicurezza e l'igiene dei trattamenti eseguiti e mantiene i locali in cui esercita e la strumentazione che adopera in perfetta efficienza e pulizia. Si occupa, generalmente, anche degli aspetti amministrativi della sua attività. Può lavorare come dipendente presso imprese di acconciatura o in forma autonoma.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Cura della persona e benessere fisico
<i>Area Economico-Professionale</i>	Servizi alla persona
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	5.4.3.1.0 Acconciatori
<i>ATECO 2007</i>	96.02.01 Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere 96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime¹:

- analisi delle caratteristiche del capello, del cuoio capelluto e della barba;
- consulenza al cliente sui trattamenti estetici per capelli e barba da realizzare;
- messa in piega e acconciatura estetica;
- predisposizione e applicazione ai capelli di trattamenti cosmetici e tricologici;
- predisposizione, igiene e sicurezza di spazi e attrezzature;
- taglio dei capelli e della barba.

¹ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 994/2012.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Estetista
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'estetista effettua trattamenti non terapeutici sulla superficie del corpo umano al fine di migliorarne l'aspetto estetico. A tale scopo applica tecniche manuali, utilizza gli strumenti e le apparecchiature elettromeccaniche per uso estetico consentite dalla legge e usa prodotti cosmetici adeguati alle caratteristiche specifiche e alle esigenze dei clienti. I principali trattamenti riguardano: pulizia e curaestetica della pelle del viso e del corpo, massaggi con finalità estetica, abbronzatura, depilazione ed epilazione, manicure, pedicure, decorazione unghie, trucco estetico, attenuazione della cellulite. Deve garantire sicurezza e igiene dei trattamenti effettuati ed essere in grado di suggerire al cliente precauzioni, comportamenti e prodotti cosmetici per la curaestetica del corpo. Si occupa generalmente anche degli aspetti organizzativi e amministrativi della propria attività. Lavora presso imprese di estetica in qualità di dipendente oppure esercita la professione autonomamente (anche in forma societaria o cooperativa).
<i>Processo/i di lavoro</i>	Cura della persona e benessere fisico
<i>Area Economico-Professionale</i>	Servizi alla persona
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori
<i>ATECO 2007</i>	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)

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime²:

- analisi dei bisogni del cliente ed individuazione dei trattamenti estetici da realizzare;
- predisposizione, igiene e sicurezza di spazi e attrezzature;
- realizzazione di trattamenti abbronzanti;
- realizzazione di trattamenti dermo-estetici del viso e del corpo;
- realizzazione di trattamenti di cura, "ricostruzione" e decorazione delle unghie;
- realizzazione di trattamenti di depilazione, epilazione e decolorazione dei peli del corpo;
- realizzazione di trattamenti di manicure e pedicure estetico;
- realizzazione di trattamenti di massaggio estetico e di rilassamento;
- realizzazione di trattamenti di trucco e visagismo;
- realizzazione di trattamenti estetici anti-cellulite.

² I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 994/2012.

Denominazione della qualifica:
Operatore elettrico (Livello 3 EOF)

Riferimenti professionali
 (n. 1 profilo del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata")

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Installatore manutentore di impianti elettrici
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'installatore e manutentore di impianti elettrici è in grado di installare, manutenere e riparare impianti elettrici civili ed industriali seguendo le istruzioni dei progetti e degli schemi tecnici dell'impianto. Le attività prevalenti di questo profilo riguardano l'installazione di impianti elettrici, l'allestimento e la preparazione del cantiere, la tracciatura per la sistemazione di cavi ed apparecchiature elettriche o simili, il collegamento dell'impianto elettrico con l'allacciamento esterno, la verifica e il collaudo finali e la successiva manutenzione programmata di controllo dell'impianto e gli interventi su richiesta per riparazione di guasti o mancati funzionamenti. Lavora prevalentemente presso aziende meccaniche di dimensioni piccole, medie o grandi, all'interno del reparto produzione o presso aziende di impiantistica elettrica. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dei propri compiti e interagisce normalmente con capi reparti e capi squadra.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Installazione e manutenzione di impianti elettrici e simili
<i>Area Economico-Professionale</i>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.2.4.1.1 Installatori e riparatori di impianti elettrici industriali
<i>ATECO 2007</i>	43.21.01 Installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione (inclusa manutenzione e riparazione) 43.21.03 Installazione impianti di illuminazione stradale e dispositivi elettrici di segnalazione, illuminazione delle piste degli aeroporti (inclusa manutenzione e riparazione) 43.22.04 Installazione di impianti di depurazione per piscine (inclusa manutenzione e riparazione) 43.22.05 Installazione di impianti di irrigazione per giardini (inclusa manutenzione e riparazione) 43.29.01 Installazione, riparazione e manutenzione di ascensori e scale mobili

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime¹:

- allestimento e preparazione del cantiere per installazione elettrica o simile;
- collegamento dell'impianto elettrico con l'allacciamento esterno;
- installazione dell'impianto elettrico o simile;
- manutenzione e riparazione guasti di impianti elettrici o simili;
- verifica e collaudo dell'impianto elettrico o simile.

¹ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EOF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

Denominazione della qualifica:
Operatore di impianti termoidraulici (Livello 3 EQF)

Riferimenti professionali
 (n. 2 profili del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata")

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Installatore di impianti di condizionamento e climatizzazione
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'installatore di impianti di condizionamento e climatizzazione si occupa di installare, collaudare, riparare e garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti e apparecchi di refrigerazione e deumidificazione. Le attività prevalenti di questo profilo riguardano l'installazione di impianti e apparecchi di refrigerazione e deumidificazione, la realizzazione di collegamenti a dispositivi meccanici e/o elettronici per assicurare l'igiene e la vivibilità ambientale, la verifica ed il collaudo delle apparecchiature installate. Lavora prevalentemente presso aziende che operano nel settore dell'edilizia civile e industriale e nell'ambito di aziende artigianali di costruzione, installazione e manutenzione di impianti di refrigerazione e deumidificazione. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dei propri compiti e interagisce normalmente con un capo squadra.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Installazione e manutenzione di impianti termoidraulici e simili
<i>Area Economico-Professionale</i>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.2.3.3.2 Installatori e montatori di macchinari e impianti industriali
<i>ATECO 2007</i>	43.22.01 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione 43.22.02 - installazione di impianti per la distribuzione del gas (inclusa manutenzione e riparazione)

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime¹:

- installazione impianti e apparecchi di refrigerazione e deumidificazione;
- manutenzione e riparazione guasti di impianti e apparecchi di refrigerazione e deumidificazione;
- verifica e collaudo impianti e apparecchi di refrigerazione e deumidificazione.

¹ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

Denominazione profilo professionale	Installatore e manutentore di impianti termo-idraulici
Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative	L'installatore e manutentore di impianti termo-idraulici si occupa dell'installazione, manutenzione in efficienza e riparazione di impianti termici, idraulici, di condizionamento, igienico sanitari. Le attività prevalenti di questo profilo riguardano l'installazione dell'impianto termoidraulico, l'allestimento e preparazione del cantiere, la tracciatura per installazione di tubazioni ed apparecchiature, il posizionamento tubature e annessi, l'installazione dei componenti accessori e dell'impianto termico, l'allacciamento con l'esterno, la verifica del corretto funzionamento, la regolare manutenzione e controllo dell'impianto e gli interventi su richiesta per riparazione guasti. Lavora prevalentemente presso aziende che operano nel settore dell'edilizia civile e industriale e nell'ambito di aziende artigianali di costruzione, installazione e manutenzione di impianti termo-idraulici. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dei propri compiti e interagisce normalmente con un capo squadra.
Processo/i di lavoro	Installazione e manutenzione di impianti termoidraulici e simili
Area Economico-Professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
Codice univoco ISTAT CP2011	6.2.3.5.2 Installatori e montatori di apparecchi e impianti termoidraulici industriali
ATECO 2007	43.22.01 Installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione 43.22.02 - installazione di impianti per la distribuzione del gas (inclusa manutenzione e riparazione) 43.22.03 - installazione di impianti di spegnimento antincendio (inclusi quelli integrati e la manutenzione e riparazione) 43.22.05 - installazione di impianti di irrigazione per giardini (inclusa manutenzione e riparazione) 43.22.04 - Installazione di impianti di depurazione per piscine (inclusa manutenzione e riparazione)

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime²:

- allestimento e preparazione del cantiere per installazione termoidraulica o simile;
- collegamento dell'impianto termoidraulico con l'allacciamento esterno;
- installazione dei componenti accessori;
- installazione delle reti pluviali;
- installazione dell'impianto termoidraulico o simile;
- manutenzione e riparazione guasti di impianti termoidraulici o simili;
- verifica e collaudo dell'impianto termoidraulico o simile.

² I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

Denominazione della qualifica:
Operatore meccanico (Livello 3 EOF)

Riferimenti professionali
 (n. 5 profili del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata")

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Assemblatore di macchinari e prodotti metallici
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'assemblatore di macchinari e prodotti metallici si occupa del montaggio dei singoli componenti meccanici di macchine, macchinari e prodotti metallici, nel rispetto degli standard di qualità e degli obiettivi di produzione. Le attività prevalenti di questo profilo riguardano, oltre che la realizzazione delle lavorazioni meccaniche di base (taglio, piegatura e punzonatura) su macchine a comando manuale o automatizzato (CN), l'esecuzione delle operazioni di montaggio delle parti meccaniche, l'approntamento dei materiali, delle attrezzature e degli utensili necessari all'assemblaggio, il montaggio di gruppi o sottogruppi meccanici ottimizzando l'integrazione e la funzionalità delle parti collegate e il controllo di conformità del montaggio eseguito con i disegni e le specifiche di progetto. Lavora prevalentemente presso imprese meccaniche di medie e grandi dimensioni nell'area produzione. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Svolge il suo lavoro con un'autonomia decisionale strettamente legata alle sue aree di competenza. Collabora generalmente con operatori dell'assemblaggio elettrico e elettronico e con tecnici preposti al controllo e al collaudo e al controllo del sistema qualità.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Assemblaggio macchinari e prodotti metallici. Lavorazioni meccaniche di base
<i>Area Economico-Professionale</i>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.2.2.2.0 - Costruttori di utensili, modellatori e tracciatori meccanici
<i>ATECO 2007</i>	25.11.00 Fabbricazione di strutture metalliche e parti assemblate di strutture 25.12.10 Fabbricazione di porte, finestre e loro telai, imposte e cancelli metallici 25.12.20 Fabbricazione di strutture metalliche per tende da sole, tende alla veneziana e simili 25.21.00 Fabbricazione di radiatori e contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale 25.29.00 Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione 25.50.00 Fucinatura, imbutitura, stampaggio e profilatura dei metalli; metallurgia delle polveri 25.62.00 Lavori di meccanica generale 25.71.00 Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche 25.72.00 Fabbricazione di serrature e cerniere e ferramenta simili 25.73.11 Fabbricazione di utensileria ad azionamento manuale 25.73.12 Fabbricazione di parti intercambiabili per macchine utensili 25.73.20 Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per

macchine

25.91.00 Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio

25.92.00 Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo

25.93.10 Fabbricazione di prodotti fabbricati con fili metallici

25.93.20 Fabbricazione di molle

25.93.30 Fabbricazione di catene fucinate senza saldatura e stampate

25.94.00 Fabbricazione di articoli di bulloneria

25.99.11 Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo

25.99.19 Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno

25.99.20 Fabbricazione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate

25.99.30 Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli

25.99.99 Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica

nca

28.15.20 Fabbricazione di cuscinetti a sfere

28.29.93 Fabbricazione di livelle, metri doppi a nastro e utensili simili, strumenti di precisione per meccanica (esclusi quelli ottici)

32.50.20 Fabbricazione di protesi dentarie (inclusa riparazione)

32.50.30 Fabbricazione di protesi ortopediche, altre protesi ed ausili (inclusa riparazione)

32.50.50 Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni

32.99.13 Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale

33.11.01 Riparazione e manutenzione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine

33.11.02 Riparazione e manutenzione di utensileria ad azionamento manuale

33.11.03 Riparazione e manutenzione di armi, sistemi d'arma e munizioni

33.11.04 Riparazione e manutenzione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate

33.11.05 Riparazione e manutenzione di armi bianche

33.11.06 Riparazione e manutenzione di container

33.11.07 Riparazione e manutenzione di carrelli per la spesa

33.11.09 Riparazione e manutenzione di altri prodotti in metallo

95.29.04 Servizi di riparazioni rapide, duplicazione chiavi, affilatura coltelli, stampa immediata su articoli tessili, incisioni rapide su metallo non prezioso

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime¹:

- approntamento macchine utensili a controllo numerico (CN);
- approntamento materiali, attrezzature ed utensili necessari all'assemblaggio di parti ed apparecchiature elettriche/elettroniche e di comandi per automatismi;
- controllo conformità del montaggio di parti meccaniche;
- esecuzione delle lavorazioni per deformazione plastica;
- esecuzione delle lavorazioni su macchine utensili a CN;
- esecuzione delle operazioni di montaggio di parti meccaniche;
- esecuzione delle operazioni di taglio su macchine tradizionali;
- esecuzione delle operazioni per asportazione di truciolo su macchine tradizionali.

¹ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Fresatore
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	Il fresatore realizza la lavorazione di semilavorati in metallo avvalendosi della fresa. Lavora, inoltre, pezzi di piccole e medie dimensioni per macchinari, strumenti e impianti, utilizzando apposite macchine fresatrici tradizionali o automatiche. Le attività prevalenti di questo profilo riguardano l'esecuzione delle lavorazioni per deformazione plastica su macchine a comando manuale o automatizzato (CN), la verifica della efficienza e l'approntamento della strumentazione e dei materiali necessari, la realizzazione della tracciatura di linee delimitanti le parti da asportare (tagliare o forare) e il controllo di conformità del pezzo lavorato con le specifiche di progetto. Lavora prevalentemente presso aziende meccaniche di piccole e medie dimensioni. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dei propri compiti e fa riferimento normalmente ad un capo squadra.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Assemblaggio macchinari e prodotti metallici. Lavorazioni meccaniche di base
<i>Area Economico-Professionale</i>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.2.2.3.1 Attrezzisti di macchine utensili
<i>ATECO 2007</i>	25.11.00 Fabbricazione di strutture metalliche e parti assemblate di strutture 25.12.10 Fabbricazione di porte, finestre e loro telai, imposte e cancelli metallici 25.12.20 Fabbricazione di strutture metalliche per tende da sole, tende alla veneziana e simili 25.21.00 Fabbricazione di radiatori e contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale 25.29.00 Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione 25.50.00 Fucinatura, imbutitura, stampaggio e profilatura dei metalli; metallurgia delle polveri 25.62.00 Lavori di meccanica generale 25.71.00 Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche 25.72.00 Fabbricazione di serrature e cerniere e ferramenta simili 25.73.11 Fabbricazione di utensileria ad azionamento manuale 25.73.12 Fabbricazione di parti intercambiabili per macchine utensili 25.73.20 Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine 25.91.00 Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio 25.92.00 Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo 25.93.10 Fabbricazione di prodotti fabbricati con fili metallici 25.93.20 Fabbricazione di molle 25.93.30 Fabbricazione di catene fucinate senza saldatura e stampate 25.94.00 Fabbricazione di articoli di bulloneria 25.99.11 Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo 25.99.19 Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da

	cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno 25.99.20 Fabbricazione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate 25.99.30 Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli 25.99.99 Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica 28.15.20 Fabbricazione di cuscinetti a sfere 28.29.93 Fabbricazione di livelle, metri doppi a nastro e utensili simili, strumenti di precisione per meccanica (esclusi quelli ottici) 32.50.20 Fabbricazione di protesi dentarie (inclusa riparazione) 32.50.30 Fabbricazione di protesi ortopediche, altre protesi ed ausili (inclusa riparazione) 32.50.50 Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni 32.99.13 Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale 33.11.01 Riparazione e manutenzione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine 33.11.02 Riparazione e manutenzione di utensileria ad azionamento manuale 33.11.03 Riparazione e manutenzione di armi, sistemi d'arma e munizioni 33.11.04 Riparazione e manutenzione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate 33.11.05 Riparazione e manutenzione di armi bianche 33.11.06 Riparazione e manutenzione di container 33.11.07 Riparazione e manutenzione di carrelli per la spesa 33.11.09 Riparazione e manutenzione di altri prodotti in metallo 95.29.04 Servizi di riparazioni rapide, duplicazione chiavi, affilatura coltelli, stampa immediata su articoli tessili, incisioni rapide su metallo non prezioso
--	---

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime²:

- approntamento macchine utensili a controllo numerico (CN);
- approntamento macchine utensili tradizionali;
- controllo conformità del pezzo lavorato;
- esecuzione delle lavorazioni per deformazione plastica;
- esecuzione delle lavorazioni su macchine utensili a CN;
- tracciatura.

² I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Saldatore
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	Il saldatore si occupa della giunzione per fusione di parti distinte di metallo, utilizzando macchine saldatrici o utensili. Le attività prevalenti di questo profilo partono da una fase di preparazione dei pezzi da saldare e arrivano alla rifinitura degli stessi. Rientrano nel processo di lavoro, pertanto, la lettura dei disegni tecnici e delle istruzioni, l'esecuzione delle operazioni di saldatura e giunzione con attrezzature tradizionali o automatiche, la verifica della funzionalità e dell'efficienza della strumentazione necessaria e il controllo di conformità e stabilità delle operazioni effettuate. Lavora prevalentemente presso medie e grandi imprese meccaniche nell'area della produzione. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dei propri compiti e interagisce con altre figure, normalmente, il Capo squadra e/o il Responsabile di reparto e gli altri operai.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Assemblaggio macchinari e prodotti metallici. Lavorazioni meccaniche di base
<i>Area Economico-Professionale</i>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.2.1.2.0 Saldatori e tagliatori a fiamma
<i>ATECO 2007</i>	25.11.00 Fabbricazione di strutture metalliche e parti assemblate di strutture 25.12.10 Fabbricazione di porte, finestre e loro telai, imposte e cancelli metallici 25.12.20 Fabbricazione di strutture metalliche per tende da sole, tende alla veneziana e simili 25.21.00 Fabbricazione di radiatori e contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale 25.29.00 Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione 25.50.00 Fucinatura, imbutitura, stampaggio e profilatura dei metalli; metallurgia delle polveri 25.62.00 Lavori di meccanica generale 25.71.00 Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche 25.72.00 Fabbricazione di serrature e cerniere e ferramenta simili 25.73.11 Fabbricazione di utensileria ad azionamento manuale 25.73.12 Fabbricazione di parti intercambiabili per macchine utensili 25.73.20 Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine 25.91.00 Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio 25.92.00 Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo 25.93.10 Fabbricazione di prodotti fabbricati con fili metallici 25.93.20 Fabbricazione di molle 25.93.30 Fabbricazione di catene fucinate senza saldatura e stampate 25.94.00 Fabbricazione di articoli di bulloneria 25.99.11 Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo 25.99.19 Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da

	cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno
	25.99.20 Fabbricazione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate
	25.99.30 Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli
	25.99.99 Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica nca
	28.15.20 Fabbricazione di cuscinetti a sfere
	28.29.93 Fabbricazione di livelle, metri doppi a nastro e utensili simili, strumenti di precisione per meccanica (esclusi quelli ottici)
	32.50.20 Fabbricazione di protesi dentarie (inclusa riparazione)
	32.50.30 Fabbricazione di protesi ortopediche, altre protesi ed ausili (inclusa riparazione)
	32.50.50 Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni
	32.99.13 Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale
	33.11.01 Riparazione e manutenzione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine
	33.11.02 Riparazione e manutenzione di utensileria ad azionamento manuale
	33.11.03 Riparazione e manutenzione di armi, sistemi d'arma e munizioni
	33.11.04 Riparazione e manutenzione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate
	33.11.05 Riparazione e manutenzione di armi bianche
	33.11.06 Riparazione e manutenzione di container
	33.11.07 Riparazione e manutenzione di carrelli per la spesa
	33.11.09 Riparazione e manutenzione di altri prodotti in metallo
	95.29.04 Servizi di riparazioni rapide, duplicazione chiavi, affilatura coltelli, stampa immediata su articoli tessili, incisioni rapide su metallo non prezioso

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime³:

- approntamento macchine utensili a controllo numerico (CN);
- approntamento macchine utensili tradizionali;
- controllo conformità e stabilità del pezzo lavorato;
- esecuzione delle lavorazioni su macchine utensili a CN;
- esecuzione delle operazioni di giunzione;
- esecuzione delle operazioni di saldatura con attrezzature tradizionali.

³ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Tornitore
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	Il tornitore realizza la lavorazione di semilavorati in metallo avvalendosi della fresa. Le attività prevalenti di questo profilo riguardano la esecuzione delle operazioni per asportazione di truciolo su macchine a comando manuale o automatizzato (CN), la verifica della efficienza e l'approntamento della strumentazione e dei materiali necessari e il controllo di conformità del pezzo lavorato con le specifiche di progetto. Lavora prevalentemente presso aziende meccaniche di piccole e medie dimensioni. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dei propri compiti e fa riferimento normalmente ad un capo squadra.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Assemblaggio macchinari e prodotti metallici. Lavorazioni meccaniche di base
<i>Area Economico-Professionale</i>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.2.2.2.0 - Costruttori di utensili, modellatori e tracciatori meccanici
<i>ATECO 2007</i>	25.11.00 Fabbricazione di strutture metalliche e parti assemblate di strutture 25.12.10 Fabbricazione di porte, finestre e loro telai, imposte e cancelli metallici 25.12.20 Fabbricazione di strutture metalliche per tende da sole, tende alla veneziana e simili 25.21.00 Fabbricazione di radiatori e contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale 25.29.00 Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione 25.50.00 Fucinatura, imbutitura, stampaggio e profilatura dei metalli; metallurgia delle polveri 25.62.00 Lavori di meccanica generale 25.71.00 Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche 25.72.00 Fabbricazione di serrature e cerniere e ferramenta simili 25.73.11 Fabbricazione di utensileria ad azionamento manuale 25.73.12 Fabbricazione di parti intercambiabili per macchine utensili 25.73.20 Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine 25.91.00 Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio 25.92.00 Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo 25.93.10 Fabbricazione di prodotti fabbricati con fili metallici 25.93.20 Fabbricazione di molle 25.93.30 Fabbricazione di catene fucinate senza saldatura e stampate 25.94.00 Fabbricazione di articoli di bulloneria 25.99.11 Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo 25.99.19 Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno 25.99.20 Fabbricazione di casseforti, forzieri, porte metalliche blindate 25.99.30 Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli

	25.99.99 Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica nca
	28.15.20 Fabbricazione di cuscinetti a sfere
	28.29.93 Fabbricazione di livelle, metri doppi a nastro e utensili simili, strumenti di precisione per meccanica (esclusi quelli ottici)
	32.50.20 Fabbricazione di protesi dentarie (inclusa riparazione)
	32.50.30 Fabbricazione di protesi ortopediche, altre protesi ed ausili (inclusa riparazione)
	32.50.50 Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni
	32.99.13 Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale
	33.11.01 Riparazione e manutenzione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine
	33.11.02 Riparazione e manutenzione di utensileria ad azionamento manuale
	33.11.03 Riparazione e manutenzione di armi, sistemi d'arma e munizioni
	33.11.04 Riparazione e manutenzione di casseforti, forzieri, porte metalliche blindate
	33.11.05 Riparazione e manutenzione di armi bianche
	33.11.06 Riparazione e manutenzione di container
	33.11.07 Riparazione e manutenzione di carrelli per la spesa
	33.11.09 Riparazione e manutenzione di altri prodotti in metallo
	95.29.04 Servizi di riparazioni rapide, duplicazione chiavi, affilatura coltelli, stampa immediata su articoli tessili, incisioni rapide su metallo non prezioso

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime⁴:

- approntamento macchine utensili a controllo numerico (CN);
- approntamento macchine utensili tradizionali;
- controllo conformità del pezzo lavorato;
- esecuzione delle lavorazioni su macchine utensili a CN;
- esecuzione delle operazioni per asportazione di truciolo su macchine tradizionali.

⁴ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Verniciatore
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	Il verniciatore si occupa della verniciatura completa di tutte le parti di carrozzeria o altri elementi destinati a comporre il prodotto finito, manualmente o con il supporto di appositi macchinari. Le attività prevalenti di questo profilo riguardano la verifica del pezzo da verniciare; la decisione del metodo di lavoro e dei materiali da impiegare; la preparazione delle varie superfici da verniciare, compreso lo smontaggio delle parti da escludere; l'approntamento della strumentazione e dei materiali necessari, l'esecuzione delle operazioni di finitura, di trattamento e di verniciatura delle superfici; la pulitura e la lucidatura dei pezzi esclusi, da montare successivamente al pezzo verniciato; il controllo di conformità del pezzo lavorato con le specifiche di progetto; infine, la compilazione della modulistica tesa a rilevare i dati di quantità e qualità dei pezzi prodotti e il tempo impiegato richiesto per realizzarli. Lavora prevalentemente presso aziende meccaniche di piccole, medie e grandi dimensioni all'interno dell'area produzione. Svolge la sua attività generalmente come dipendente. Nello svolgimento del suo lavoro si assume la responsabilità dei propri compiti e interagisce con altre figure, normalmente, il Capo squadra e/o il Responsabile di reparto. Può avere relazioni anche con gli uffici di progettazione e di controllo di qualità.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Assemblaggio macchinari e prodotti metallici. Lavorazioni meccaniche di base
<i>Area Economico-Professionale</i>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	6.2.3.7.0 Verniciatori artigianali ed industriali
<i>ATECO 2007</i>	25.11.00 Fabbricazione di strutture metalliche e parti assemblate di strutture 25.12.10 Fabbricazione di porte, finestre e loro telai, imposte e cancelli metallici 25.12.20 Fabbricazione di strutture metalliche per tende da sole, tende alla veneziana e simili 25.21.00 Fabbricazione di radiatori e contenitori in metallo per caldaie per il riscaldamento centrale 25.29.00 Fabbricazione di cisterne, serbatoi e contenitori in metallo per impieghi di stoccaggio o di produzione 25.50.00 Fucinatura, imbutitura, stampaggio e profilatura dei metalli; metallurgia delle polveri 25.62.00 Lavori di meccanica generale 25.71.00 Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche 25.72.00 Fabbricazione di serrature e cerniere e ferramenta simili 25.73.11 Fabbricazione di utensileria ad azionamento manuale 25.73.12 Fabbricazione di parti intercambiabili per macchine utensili 25.73.20 Fabbricazione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine 25.91.00 Fabbricazione di bidoni in acciaio e contenitori analoghi per il trasporto e l'imballaggio 25.92.00 Fabbricazione di imballaggi leggeri in metallo 25.93.10 Fabbricazione di prodotti fabbricati con fili metallici

	25.93.20 Fabbricazione di molle 25.93.30 Fabbricazione di catene fucinate senza saldatura e stampate 25.94.00 Fabbricazione di articoli di bulloneria 25.99.11 Fabbricazione di caraffe e bottiglie isolate in metallo 25.99.19 Fabbricazione di stoviglie, pentolame, vasellame, attrezzi da cucina e altri accessori casalinghi non elettrici, articoli metallici per l'arredamento di stanze da bagno 25.99.20 Fabbricazione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate 25.99.30 Fabbricazione di oggetti in ferro, in rame ed altri metalli 25.99.99 Fabbricazione di altri articoli metallici e minuteria metallica 28.15.20 Fabbricazione di cuscinetti a sfere 28.29.93 Fabbricazione di livelle, metri doppi a nastro e utensili simili, strumenti di precisione per meccanica (esclusi quelli ottici) 32.50.20 Fabbricazione di protesi dentarie (inclusa riparazione) 32.50.30 Fabbricazione di protesi ortopediche, altre protesi ed ausili (inclusa riparazione) 32.50.50 Fabbricazione di armature per occhiali di qualsiasi tipo; montatura in serie di occhiali comuni 32.99.13 Fabbricazione di articoli in metallo per la sicurezza personale 33.11.01 Riparazione e manutenzione di stampi, portastampi, sagome, forme per macchine 33.11.02 Riparazione e manutenzione di utensileria ad azionamento manuale 33.11.03 Riparazione e manutenzione di armi, sistemi d'arma e munizioni 33.11.04 Riparazione e manutenzione di cassaforti, forzieri, porte metalliche blindate 33.11.05 Riparazione e manutenzione di armi bianche 33.11.06 Riparazione e manutenzione di container 33.11.07 Riparazione e manutenzione di carrelli per la spesa 33.11.09 Riparazione e manutenzione di altri prodotti in metallo 95.29.04 Servizi di riparazioni rapide, duplicazione chiavi, affilatura coltelli, stampa immediata su articoli tessili, incisioni rapide su metallo non prezioso
--	---

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime⁵:

- approntamento macchine utensili a controllo numerico (CN);
- approntamento macchine utensili tradizionali;
- controllo conformità del pezzo lavorato;
- esecuzione delle lavorazioni su macchine utensili a CN;
- esecuzione delle operazioni di finitura su macchine tradizionali;
- esecuzione delle operazioni di preparazione e verniciatura di superfici metalliche;
- esecuzione delle operazioni di trattamento superfici metalliche su macchine tradizionali.

⁵ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 2008/2011.

Denominazione della qualifica:
Operatore della ristorazione (Livello 3 EOF)

Riferimenti professionali
 (n. 3 profili del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata")

Denominazione profilo professionale	Barista
Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative	Il barista si occupa della preparazione di bevande e semplici snack caldi e freddi e di servirli alla clientela sia al banco sia ai tavoli, sulla base delle richieste ricevute. Si occupa, inoltre, della distribuzione di pasti. Si occupa anche della miscelazione delle bevande e ne cura l'aspetto estetico. Predispone e allestisce, infine, gli ambienti di lavoro. Verifica la disponibilità dei prodotti in magazzino e gestisce gli acquisti contattando direttamente i fornitori. Nello svolgimento delle proprie mansioni è tenuto al rispetto di quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Presta servizio presso strutture turistico ricettive e ristorative in qualità di dipendente. A seconda della tipologia di struttura e della destinazione in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. In alcuni casi può configurarsi come lavoratore autonomo essendo egli stesso proprietario del bar. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, agli addetti al servizio di preparazione dei pasti, al responsabile dell'area ristorazione e ai camerieri. Gestisce in prima persona il rapporto con i propri clienti.
Processo/i di lavoro	Servizi di accoglienza, assistenza, pulizia e manutenzione. Vendita di servizi turistici. Produzione pasti e bevande. Distribuzione pasti e bevande
Area Economico-Professionale	Servizi turistici
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.4.0 Baristi e professioni assimilate
ATECO 2007	56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime¹:

- accoglienza cliente e *customer satisfaction*;
- applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari;
- assistenza del cliente;
- distribuzione dei pasti e delle bevande;
- preparazione degli spazi/ambienti per la ristorazione;
- preparazione e distribuzione di bevande e *snack*;
- riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute;
- trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari.

¹ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EOF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 1625/2011.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Cameriere
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	Il cameriere si occupa di allestire i tavoli secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora e, normalmente, nelle sale di maggiore dimensione, la sua responsabilità ricade su un certo numero di tavoli da servire. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù e alla annotazione e comunicazione (al reparto cucina) dell'ordinazione. Quando la pietanza è pronta si occupa del servizio ai tavoli. Infine, predispone il conto e provvede alla riscossione del dovuto. Presta servizio presso aziende ristorative, turistico ricettive e agenzie di catering. Il Cameriere può prestare servizio come lavoratore dipendente o può svolgere la professione "a chiamata". Nel caso di contratti da lavoro dipendente, questi possono essere anche di tipo stagionale. Si relaziona, assumendosi la responsabilità del proprio operato con il Maître e con lo Chef. Gestisce in prima persona il rapporto con i clienti.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Servizi di accoglienza, assistenza, pulizia e manutenzione. Vendita di servizi turistici. Produzione pasti e bevande. Distribuzione pasti e bevande
<i>Area Economico-Professionale</i>	Servizi turistici
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante
<i>ATECO 2007</i>	56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.10 Mense 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale 56.10.42 Ristorazione ambulante 56.10.50 Ristorazione su treni e navi

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime²:

- accoglienza cliente e *customer satisfaction*;
- applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari;
- assistenza del cliente;
- distribuzione dei pasti e delle bevande;
- preparazione degli spazi/ambienti per la ristorazione;
- preparazione e distribuzione di bevande e *snack*;
- riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute.

² I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 1625/2011.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Operatore di cucina
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'operatore di cucina supporta gli chef nella preparazione e nella proposizione estetica dei piatti da servire alla clientela. Si occupa di preparare e lavorare gli ingredienti necessari alla realizzazione di pasti caldi e freddi, di conservare ingredienti e semilavorati, di rispettare quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e, infine, di garantire le necessarie condizioni di sicurezza relativamente agli ambienti e alle attrezzature. Presta generalmente servizio in qualità di dipendente presso strutture alberghiere dotate del servizio di ristorazione, presso mense collettive, <i>fast food</i> , ristoranti e agenzie di catering. A seconda della tipologia di struttura e della destinazione in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, allo Chef, al Maitre e si relaziona con gli altri operatori di cucina.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Produzione pasti e bevande. Distribuzione pasti e bevande
<i>Area Economico-Professionale</i>	Servizi turistici
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	5.2.2.2.1 Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva
<i>ATECO 2007</i>	56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.10 Mense 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale 56.10.42 Ristorazione ambulante 56.10.50 Ristorazione su treni e navi 56.10.20 Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime³:

- applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari;
- distribuzione dei pasti e delle bevande;
- preparazione dei piatti;
- preparazione di semplici piatti caldi/freddi;
- proposizione estetica degli elaborati culinari;
- trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari.

³ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 1625/2011.

Denominazione della qualifica:
Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza (Livello 3 EOF)

Riferimenti professionali
 (n. 2 profili del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata")

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'addetto alle attività di informazione e accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi nella struttura o sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della <i>customer satisfaction</i> . Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Può rivolgersi in autonomia ai fornitori di servizi turistici per la verifica della disponibilità, per la prenotazione e per l'acquisto degli stessi anche tramite l'uso di terminali elettronici. Presidia, se necessario, anche l'attività di vendita del servizio turistico promosso. Presta servizio prevalentemente nelle agenzie di viaggio e turismo o presso altre strutture di intermediazione turistica. Può anche operare presso strutture ricettive o presso uffici di informazione e accoglienza turistica. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Servizi di accoglienza, assistenza, pulizia e manutenzione. Gestione del servizio Ricettivo. Vendita di servizi turistici. Servizi di guida e accompagnamento. Progettazione e promozione dell'offerta turistica
<i>Area Economico-Professionale</i>	Servizi turistici
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
<i>ATECO 2007</i>	79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca 79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime¹:

- accoglienza cliente e *customer satisfaction*;
- assistenza del cliente;
- gestione dei flussi informativi;
- gestione della comunicazione e della relazione con i clienti;
- gestione delle informazioni turistiche;
- vendita dei pacchetti/servizi turistici.

¹ I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 1625/2011.

<i>Denominazione profilo professionale</i>	Operatore di agenzia di viaggio
<i>Descrizione attività e possibili collocazioni lavorative</i>	L'operatore di agenzia di viaggio svolge le attività di consulenza e assistenza al cliente nel processo di scelta di un prodotto turistico fornendo informazioni e raccogliendo istanze e reclami. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici o pacchetti <i>all inclusive</i> incassando, spesso, anche il corrispettivo dovuto. Si occupa, inoltre, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Si avvale, durante il proprio lavoro, di appositi macchinari elettronici oltre ai normali pc e stampanti. Opera nell'area delle vendite. Presta servizio in qualità di dipendente presso agenzie di viaggio di qualsivoglia dimensione. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare ella stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di AdV, assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
<i>Processo/i di lavoro</i>	Servizi di accoglienza, assistenza, pulizia e manutenzione. Gestione del servizio Ricettivo. Vendita di servizi turistici. Servizi di guida e accompagnamento. Progettazione e promozione dell'offerta turistica
<i>Area Economico-Professionale</i>	Servizi turistici
<i>Codice univoco ISTAT CP2011</i>	4.2.1.6.0 Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio
<i>ATECO 2007</i>	79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento

Unità di Competenza (UC) di riferimento minime²:

- accoglienza cliente e *customer satisfaction*;
- assistenza del cliente;
- gestione dei flussi informativi;
- gestione della comunicazione e della relazione con i clienti;
- gestione della *customer satisfaction*;
- gestione delle prenotazioni;
- predisposizione dei documenti e titoli di viaggio;
- riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute;
- vendita dei pacchetti/servizi turistici.

² I riferimenti di dettaglio delle UC ("Oggetto di osservazione", "Risultato atteso", "Indicatori", "Valutazione", "Livello EQF", "Capacità", "Conoscenze" e Ref. CP2011") sono contenuti nella DGR n. 1625/2011.

Del che è redatto il presente verbale che, letto e confermato, viene sottoscritto come segue:

IL SEGRETARIO

L PRESIDENTE

Si attesta che copia conforme della presente deliberazione è stata trasmessa in data 14.8.12
al Dipartimento interessato ☒ al Consiglio regionale ☐

L'IMPIEGATO ADDETTO

F. Luongo

