Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 6. - Artigiani, operai specializzati e agricoltori • 6.2.3.1 - Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	• 45.20.1 - Riparazione meccaniche di autoveicoli • 45.20.3 - Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli • 45.20.4 - Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli • 45.40.3 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)
Area professionale	MECCANICA IMPIANTI E COSTRUZIONI
Sottoarea professionale	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
Descrizione	Il Tecnico riparatore di veicoli a motore interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo della riparazione di veicoli a motore attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla gestione dell'accettazione, al controllo di conformità e di ripristino della funzionalità generale del veicolo a motore, con competenze di diagnosi tecnica e valutazione funzionale di componenti e dispositivi, di programmazione/pianificazione operativa dei reparti di riferimento, di rendicontazione tecnico-economica delle attività svolte
Livello EQF	4

Processo di lavoro caratterizzante la figura	RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE • A - Rapporto con i clienti • B - Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi • C - Gestione organizzativa del lavoro • D - Gestione documentaria delle attività • E - Gestione dell'approvvigionamento • F - Verifica e collaudo

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Rapporto con i clienti **ATTIVITÀ** • Accettazione del veicolo • Definizione dello stato del veicolo • Rilevazione esigenze del cliente • Gestione dei reclami • Riconsegna del veicolo • Gestione customer care	• 1 - Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore
B - Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi **ATTIVITÀ** • Esecuzione del check up sul veicolo • Emissione diagnosi • Definizione piano di intervento • Definizione compiti, tempi e modalità operative • Coordinamento operativo • Controllo avanzamento del lavoro • Ottimizzazione degli standard di qualità	• 2 - Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro
C - Gestione organizzativa del lavoro **ATTIVITÀ** • Coordinamento e presidio operativo • Controllo avanzamento lavori • Ottimizzazione standard di operatività • Prevenzione situazioni di rischio	• 3 - Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi • 4 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
D - Gestione documentaria delle attività **ATTIVITÀ** • Elaborazione preventivi • Elaborazione documenti di rendicontazione	• 5 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
E - Gestione dell'approvvigionamento **ATTIVITÀ** • Verifica livelli e giacenze materiali • Definizione fabbisogno • Approvvigionamento • Gestione scorte	• 6 - Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento
F - Verifica e collaudo **ATTIVITÀ** • Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza	• 7 - Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore
- 2 - Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro
- 3 - Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi
- 4 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- 5 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali
- 6 - Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento
- 7 - Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista

COMPETENZA N. 1

Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare tecniche di interazione col cliente • Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere • Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente • Applicare metodiche e tecniche di fidelizzazione	• Elementi di customer satisfaction • Principi di fidelizzazione del cliente • Tecniche di analisi della clientela • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di negoziazione e problem solving • Tecniche di raccolta, organizzazione e gestione delle informazioni

COMPETENZA N. 2

Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo • Valutare dati e schede tecniche in esito al check up sull'autoveicolo • Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività	• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche • Elementi di organizzazione del lavoro • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane • Manuali per preventivazione tempi • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità • Strumenti di misura e controllo • Tecniche e strumenti di controllo funzionale • Tecniche e strumenti di diagnosi

COMPETENZA N. 3

Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Individuare anomalie e segnalare non conformità • Individuare problematiche esecutive • Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali • Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale • Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi	• Attrezzature, risorse umane e tecnologiche • Elementi di organizzazione del lavoro • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità

COMPETENZA N. 4

Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione • Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità • Prefigurare forme comportamentali di prevenzione • Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	• D.Lsg. 81/2008 • Elementi di ergonomia • Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Strategie di promozione • Tecniche di reporting • Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 5

Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività • Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse • Applicare tecniche di preventivistica • Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori • Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali	• Elementi di budgeting • Elementi di contabilità dei costi • Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi • Preventivistica • Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature • Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature • Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature • Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura • Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze	• Attrezzature e materiali del settore • Procedure e tecniche per l'approvvigionamento • Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7

Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo • Utilizzare strumenti di misura e verifica • Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione • Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica	• Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica • Normative di riferimento • Procedure per il controllo e collaudo dei sistemi del veicolo • Tecniche di collaudo funzionali alla revisione