

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<p>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</p>
Livello EQF	4

Processo di lavoro caratterizzante	RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE <ul style="list-style-type: none"> ● 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 - ATTIVITA'	COMPETENZA
A - Rapporto con i clienti ATTIVITA' <ul style="list-style-type: none"> ● Accettazione del veicolo ● Definizione dello stato del veicolo ● Rilevazione esigenze del cliente ● Gestione dei reclami ● Riconsegna del veicolo ● Gestione customer care 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 - Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore
B - Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi ATTIVITA' <ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 - Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro
C - Gestione organizzativa del lavoro ATTIVITA' <ul style="list-style-type: none"> ● Coordinamento e presidio operativo ● Controllo avanzamento lavori ● Ottimizzazione standard di operatività ● Prevenzione situazioni di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ATTIVITA' <ul style="list-style-type: none"> ● Elaborazione preventivi ● Elaborazione documenti di rendicontazione 	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>E - Gestione dell'approvvigionamento ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica livelli e giacenze materiali • Definizione fabbisogno • Approvvigionamento • Gestione scorte 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 - Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento
<p>F - Verifica e collaudo ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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