

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 6. - Artigiani, operai specializzati e agricoltori</li> <li>● 6.2.3.1 - Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 45.20.1 - Riparazione meccaniche di autoveicoli</li> <li>● 45.20.3 - Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli</li> <li>● 45.20.4 - Riparazione e sostituzione di pneumatici per autoveicoli</li> <li>● 45.40.3 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	MECCANICA IMPIANTI E COSTRUZIONI
<b>Sottoarea professionale</b>	Meccanica; produzione e manutenzione di macchine; impiantistica
<b>Descrizione</b>	<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>
<b>Livello EQF</b>	4

<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<b>RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A - Rapporto con i clienti</li> <li>● B - Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi</li> <li>● C - Gestione organizzativa del lavoro</li> <li>● D - Gestione documentaria delle attività</li> <li>● E - Gestione dell'approvvigionamento</li> <li>● F - Verifica e collaudo</li> </ul>
---	--

<b>PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZA</b>
<b>A - Rapporto con i clienti</b> <b>ATTIVITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Accettazione del veicolo</li> <li>● Definizione dello stato del veicolo</li> <li>● Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>● Gestione dei reclami</li> <li>● Riconsegna del veicolo</li> <li>● Gestione customer care</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore</li> </ul>
<b>B - Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi</b> <b>ATTIVITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Esecuzione del check up sul veicolo</li> <li>● Emissione diagnosi</li> <li>● Definizione piano di intervento</li> <li>● Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>● Coordinamento operativo</li> <li>● Controllo avanzamento del lavoro</li> <li>● Ottimizzazione degli standard di qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 - Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro</li> </ul>
<b>C - Gestione organizzativa del lavoro</b> <b>ATTIVITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordinamento e presidio operativo</li> <li>● Controllo avanzamento lavori</li> <li>● Ottimizzazione standard di operatività</li> <li>● Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3 - Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi</li> <li>● 4 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione</li> </ul>
<b>D - Gestione documentaria delle attività</b> <b>ATTIVITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborazione preventivi</li> <li>● Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5 - Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<b>E - Gestione dell'approvvigionamento</b> <b>ATTIVITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica livelli e giacenze materiali</li> <li>• Definizione fabbisogno</li> <li>• Approvvigionamento</li> <li>• Gestione scorte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 - Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento</li> </ul>
<b>F - Verifica e collaudo</b> <b>ATTIVITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 - Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista</li> </ul>

### 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