

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	7. TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>6. Artigiani, operai specializzati e agricoltori. 6.2.3.1 Meccanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>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).</p>
Descrizione sintetica della figura	<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>
Processi di lavoro caratterizzanti la figura RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE	<p>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</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <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 	<p>1. Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore.</p>
<p>B. DIAGNOSI TECNICA E STRUMENTALE DEGLI INTERVENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <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 	<p>2. Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro.</p>
<p>C. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento e presidio operativo - Controllo avanzamento lavori - Ottimizzazione standard di operatività - Prevenzione situazioni di rischio 	<p>3. Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi.</p>
<p>D. GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione preventivi - Elaborazione documenti di rendicontazione 	<p>4. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p> <p>5. Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali.</p>

**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.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § 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 	<ul style="list-style-type: none"> § 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	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § 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 	<ul style="list-style-type: none"> § 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	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § 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 	<ul style="list-style-type: none"> § 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

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ 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	<ul style="list-style-type: none">§ 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

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ 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	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di budgeting§ Elementi di contabilità dei costi§ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi§ Preventivistica§ Tecniche di rendicontazione

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ 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	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature e materiali del settore§ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento§ Tecniche di gestione scorte e giacenze

COMPETENZA N. 7**ABILITA'**

- § 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

- § 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