

Tecnico della logistica integrata

- **Denominazione del profilo**

Tecnico della logistica integrata

- **Definizione**

Il Tecnico della logistica integrata si occupa di gestire la pianificazione, la programmazione e la gestione dei flussi di merce in entrata e in uscita, coordinandone i relativi flussi informativi. Pianifica la rete distributiva, organizza la spedizione della merce ed i trasporti intermodali, coordinandosi e relazionandosi con clienti interni, esterni, fornitori e vettori.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna

- Area/settore economico di attività

- Area professionale del repertorio: Trasporti e logistica

- ATECO 2007:

52.29.22 - Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.13.124.366 - Pianificazione e programmazione dei flussi di merce in entrata ed in uscita

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Disegno dei flussi fisici ed informativi della movimentazione di merce - determinazione del sistema di controllo degli stocks*
- *Valutazione e confronto tra possibili soluzioni logistiche - Analisi delle implicazioni di budget*
- *finizione di piani di ottimizzazione della supply chain - strategie per ridurre il customer lead time - obiettivi di customer service misurabili*
- *Identificazione e valutazione di soluzioni ICT per la logistica*
- *Negoziante di soluzioni logistiche con fornitori di servizi logistici, grandi clienti e fornitori*
- *Collaborazione alla definizione della politica aziendale dei prezzi*
- *Monitoraggio e controllo della supply chain*
- *Programmazione del ciclo logistico integrato delle merci in entrata ed uscita*
- *Monitoraggio e controllo della implementazione dei piani di logistica*

- ADA.13.124.367 - Gestione dei flussi di merce in entrata ed in uscita

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Monitoraggio sui livelli delle scorte*
- *Analisi del mercato dei servizi di trasporto*
- *Accordi commerciali con fornitori di servizi di trasporto*
- *Gestione operativa dei rapporti con i vettori*
- *Gestione operativa del flusso informativo delle merci in entrata ed uscita*
- *Gestione amministrativa dei flussi di merce in entrata ed uscita*
- *Gestione sistemi di monitoraggio e controllo dei flussi di merce in entrata ed uscita*

- *Reporting sui flussi di merce in entrata ed uscita*
- *Reporting sui costi logistici*
- ADA.13.125.368 - Organizzazione della spedizione merci e dei trasporti intermodali
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Definizione di procedure per l'ottimizzazione del trasporto*
 - *Definizione dei tragitti ottimali e delle opzioni intermodali*
 - *Analisi dei costi di trasporto a seconda delle opzioni intermodali e dei tragitti*
 - *Determinazione prezzi, orari e tratte per modalità di trasporto*
 - *Stipula di accordi commerciali con i vettori e mediatori del trasporto*
 - *Gestione operativa delle relazioni con i clienti (anche in materia legale e fiscale verso l'estero)*
 - *Gestione di sistemi di monitoraggio e controllo sul sistema di trasporto (tecnologie di tracciabilità merce in transito)*
 - *Preparazione, registrazione e controllo di documenti di viaggio e trasporto*
 - *Gestione pratiche assicurative del trasporto*
 - *Emissione fatture e bolle di accompagnamento*
 - *Redazione preventivi per i clienti*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Tecnico della logistica integrata può operare in tutti i contesti industriali e commerciali ove sia richiesto l'implementazione di un sistema logistico, l'immagazzinamento e la spedizione delle merci, in piccole, medie e grandi imprese. Il Tecnico della logistica integrata opera con un buon margine di autonomia, in contesti che possono essere facilmente soggetti ad eventi imprevisti, egli deve possedere buone doti relazionali interfacciandosi sia con clienti interni (a partire dalla produzione) che con fornitori e clienti esterni. Egli opera generalmente in forma dipendente, la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno e gli orari di lavoro possono prevedere un impegno sia diurno che notturno.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Pianificazione e programmazione dei flussi di merce in entrata ed in uscita	<p>Disegnare i flussi fisici ed informativi della movimentazione di merce</p> <p>Valutare e confrontare le possibili soluzioni logistiche (analisi delle implicazioni di budget)</p> <p>Definire i piani di ottimizzazione della <i>supply chain</i> (strategie per ridurre il <i>customer lead time</i>)</p> <p>Identificare e valutare soluzioni ict per la logistica</p> <p>Negoziare soluzioni logistiche con fornitori di servizi logistici, clienti e fornitori</p> <p>Collaborare alla definizione della politica aziendale dei prezzi</p> <p>Monitorare e controllare la <i>supply chain</i></p> <p>Programmare il ciclo logistico integrato delle merci in entrata ed uscita</p> <p>Monitorare e controllare l'implementazione dei piani di logistica</p>
Gestione dei flussi di merce in entrata ed in uscita	<p>Gestire i processi logistici ottimizzando le prestazioni e assicurando la gestione adeguata della catena di approvvigionamento</p> <p>Analizzare le infrastrutture logistiche esistenti/servizi di trasporto</p> <p>Monitorare i livelli delle scorte</p> <p>Seguire gli accordi commerciali con fornitori di servizi di trasporto</p> <p>Effettuare la gestione operativa dei rapporti con i vettori</p> <p>Supervisionare il flusso informativo delle merci in entrata ed uscita</p> <p>Seguire la gestione amministrativa dei flussi di merce in entrata ed uscita</p> <p>Gestire i sistemi di monitoraggio e controllo dei flussi di merce in entrata ed uscita</p> <p>Predisporre <i>reporting</i> sui flussi di merce in entrata ed uscita e sui costi logistici</p>
Organizzazione della spedizione merci e dei trasporti intermodali	<p>Definire procedure per l'ottimizzazione del trasporto</p> <p>Definire i tragitti ottimali e le opzioni intermodali</p> <p>Analizzare i costi di trasporto a seconda delle opzioni intermodali e dei tragitti</p> <p>Determinare prezzi, orari e tratte per modalità di trasporto</p> <p>Stipulare accordi commerciali con i vettori e mediatori del trasporto</p> <p>Gestire le relazioni con i clienti (redazione preventivi, consulenze su pratiche legali e fiscali verso l'estero)</p> <p>Gestire i sistemi di monitoraggio e controllo sul sistema di trasporto</p> <p>Gestire la compilazione di documenti di viaggio e trasporto</p> <p>Gestire le pratiche assicurative del trasporto</p> <p>Emettere fatture e bolle di accompagnamento</p>

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
	UC.2 “Esercitare la professione di tecnico della logistica integrata”
	UC.3 “Pianificare e programmare il sistema logistico integrato”
Gestire il sistema cliente	UC.4 “Negozicare e gestire le relazioni con il sistema cliente”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 “Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita – tecnico della logistica integrata”
	UC.6 “Organizzare e gestire la spedizione di merci ed i trasporti intermodali”
	UC. opzionale “Gestire la movimentazione ed il trasporto delle merci e dei rifiuti pericolosi”
	UC. opzionale “Gestire la movimentazione ed il trasporto dei medicinali per uso umano”
Gestire i fattori produttivi	UC.7 “Lavorare in sicurezza”
	UC.8 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito di un servizio”

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di tecnico della logistica integrata”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi e le tendenze evolutive propri delle professioni del settore logistico.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore e della prestazione professionale di tecnico della logistica integrata**
- Individuare le diverse tipologie di servizi di trasporto, trasporto intermodale, deposito ed immagazzinamento, a partire dalle caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, fornitori, normativa applicabile.
- Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo e contesto che interessa il servizio in oggetto nell'ambito dei principali settori di riferimento (industria e commercio).
- Conoscere e comprendere le caratteristiche delle diverse figure professionali operanti nel settore della logistica (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), nonché i rapporti di coordinamento esistenti.
- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
 - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
 - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell'ambito del settore sviluppo prodotto, progettazione e produzione, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco;
 - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al servizi di trasporto, trasporto intermodale, deposito ed immagazzinamento.
- Le figure professionali del settore logistico: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3

“Pianificare e programmare il sistema logistico integrato”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Pianificare e programmare il sistema logistico integrato al fine di ottimizzare i tempi ed i costi di produzione, di ridurre i costi di trasporto, di distribuzione, di stoccaggio, di ottimizzare i tempi di immobilizzazione delle scorte, i tempi di consegna e di diminuire gli errori di evasione degli ordini, coordinandosi con tutte le aree aziendali, i clienti ed i fornitori.

Abilità

- **Pianificare e programmare il ciclo logistico integrato delle merci**
 - Pianificare il ciclo logistico integrando fornitori, produttori, distributori e venditori, coordinando flussi di materiali, di informazioni e finanziari allo scopo di soddisfare la domanda e migliorare la competitività di tutta la *supply chain*.
 - Assistere i responsabili nell'individuare le aree critiche all'interno del processo di pianificazione della logistica interna ed esterna.
 - Definire le tecniche di programmazione dei materiali, le modalità di imballaggio, stoccaggio e movimentazione della merce.
 - Analizzare le infrastrutture logistiche esistenti identificare le possibili alternative alle modalità operative esistenti e le relative attribuzioni di responsabilità.
- **Realizzare analisi di fattibilità economico-finanziaria di nuove soluzioni logistiche**
 - Preventivare/quantificare i costi della movimentazione dei beni e del trasporto, tenendo in considerazione tutte le componenti.
 - Utilizzare gli strumenti di simulazione matematica per lo studio dei processi delle infrastrutture logistiche.
 - Individuare la domanda e l'offerta di trasporto e identificarne le componenti.
 - Utilizzare le tecnologie software esistenti e in corso di sviluppo per la gestione dei servizi delle infrastrutture logistiche.
 - Applicare criteri di definizione di modalità e tempi di consegna delle merci.

Conoscenze minime

- Elementi di economia aziendale
- Processi di logistica e logistica integrata
- Il trasporto intermodale
- Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione
- Elementi di contabilità industriale
- Programmazione della produzione -Scheduling di reparto
- Strumenti di pianificazione e controllo delle risorse (MRP, ERP, SCM, APS, etc.)
- Strategie e modelli di integrazione della catena logistica interna ed esterna
- Gli approcci *Lean e Just In Time*
- I flussi informativi necessari per un corretto sistema previsionale

UC.4

“Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

Abilità

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
 - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative.
 - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
 - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- **Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale**
 - Definire il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione.
 - Gestire processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera.
 - Prevenire e gestire situazioni di conflitto.

Conoscenze minime

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.

UC.5

“Gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita – tecnico della logistica integrata”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Rendere esecutivo il piano di lavoro a breve e medio termine e monitorare l'esecuzione delle operazioni connesse all'arrivo ed alla partenza delle merci.

Abilità

- **Gestire i i flussi delle merci**
 - Monitorare i livelli delle scorte
 - Seguire gli accordi commerciali con fornitori di servizi di trasporto
 - Gestire i rapporti con i vettori
 - Gestire il flusso informativo delle merci in entrata ed uscita
 - Seguire e gestire le operazioni amministrative dei flussi di merce in entrata ed uscita
 - Stilare *report* sui costi logistici
- **Gestire i sistemi di monitoraggio e controllo dei flussi di merce in entrata ed uscita**
 - Realizzare un controllo costante delle attività svolte al fine di verificare il rispetto dei cicli in entrata ed in uscita delle merci.
 - Verificare la corretta esecuzione da parte dei propri collaboratori delle operazioni di controllo quali-quantitativo delle merci in entrata/uscita e dei documenti di trasporto allegati.
 - Definire, in caso di incongruenze e non conformità con quanto stabilito dal piano di lavoro, le misure correttive da realizzare *in itinere*.
 - Stilare *report* sui flussi di merce in entrata ed uscita

Conoscenze minime

- La gestione delle merci in giacenza
- La gestione del magazzino
- La gestione delle scorte in entrata/uscita
- Modalità di utilizzo dei più diffusi supporti informatici per la gestione del magazzino–flussi entrata/ uscita a livello avanzato
- Reporting costi logistici e sui flussi in entrata ed uscita

UC.6

“Organizzare e gestire la spedizione di merci ed i trasporti intermodali”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Organizzare e coordinare il trasporto (anche intermodale) delle merci, seguire e redigere le pratiche necessarie, gestire le relazioni con i clienti, i vettori, i fornitori interni ed esterni.

Abilità

- Organizzare e coordinare la spedizione di merci ed i trasporti intermodali
 - Definire le procedure per l'ottimizzazione del trasporto
 - Individuare i tragitti ottimali e le opzioni intermodali
 - Analizzare i costi di trasporto a seconda delle opzioni intermodali e dei tragitti definiti
 - Concorrere alla determinazione dei prezzi, degli orari e delle tratte per modalità di trasporto
 - Stipulare accordi commerciali con i vettori e mediatori del trasporto
 - Seguire la gestione operativa delle relazioni con i clienti (anche in materia legale e fiscale verso l'estero)
 - Gestire i sistemi di monitoraggio e controllo sul sistema di trasporto (tecnologie di tracciabilità merce in transito)
 - Preparare, registrare e controllare i documenti di viaggio e trasporto
 - Gestire le pratiche assicurative del trasporto
 - Supervisionare l'emissione di fatture e bolle di accompagnamento
 - Redigere preventivi per i clienti

Conoscenze minime

- Procedure per l'ottimizzazione del trasporto
- Opzioni intermodali
- Modalità di determinazione dei prezzi
- Normativa sul trasporto e deposito delle diverse tipologie di prodotti
- Contrattualistica e aspetti giuridici
- Procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali
- Documenti di trasporto
- Reti di comunicazione e trasporto
- Sistema distributivo
- Mezzi, attrezzature e infrastrutture
- Analisi dei costi del trasporto

UC.opzionale

“Gestire la movimentazione ed il trasporto delle merci e dei rifiuti pericolosi”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Organizzare e gestire la logistica delle merci e dei rifiuti pericolosi nel rispetto della normativa applicabile

Abilità

- **Organizzare e gestire la logistica delle merci e dei rifiuti pericolosi**
 - Individuare ed organizzare le risorse da utilizzare nelle operazioni logistiche per la movimentazione ed il trasporto delle merci e dei rifiuti pericolosi (procedure per gestire il flusso delle merci/rifiuti in entrata ed in uscita e modalità di trasporto).
 - Individuare e selezionare le apparecchiature ed i veicoli specializzati nella movimentazione delle merci e dei rifiuti pericolosi.
 - Riconoscere le diverse tipologie di merci pericolose e di rifiuti pericolosi.
 - Conoscere ed applicare le regole di stoccaggio di merci e rifiuti pericolosi.
 - Riconoscere la classificazione dei rifiuti pericolosi negli ospedali.
 - Conoscere e definire le modalità di lavoro per lo smaltimento e l'etichettatura dei rifiuti pericolosi e loro impatto sull'ambiente.
 - Identificare le condizioni per la localizzazione di centri di raccolta rifiuti e di stoccaggio temporaneo e per lo spostamento di rifiuti pericolosi.
- **Gestire il sistema di controllo qualità nell'ambito della logistica delle merci e dei rifiuti pericolosi**
 - Descrivere e procedure di lavoro, le procedure operative, le linee guida e i codici di comportamento
 - Definire le procedure di controllo della qualità.
 - Applicare le procedure per garantire l'attuazione del Sistema Qualità.
 - Valutare l'implementazione del Sistema Qualità.
 - Individuare le aree suscettibili di miglioramento, proponendo nuove azioni.
 - Pianificare e realizzare un adeguato sistema di gestione del rischio.
 - Ridurre il margine di errore garantendo il raggiungimento dei risultati attesi

Conoscenze minime

- *European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road, ADR International Chemical Safety Card, DM 6 luglio 1999:*
 - classificazione delle sostanze pericolose in riferimento al trasporto su strada;
 - determinazione e classificazione come pericolose delle singole sostanze;
 - condizioni di imballaggio delle merci,
 - caratteristiche degli imballaggi e dei contenitori;
 - modalità costruttive dei veicoli e delle cisterne;
 - requisiti per i mezzi di trasporto e per il trasporto, compresi i documenti di viaggio;
 - abilitazione dei conducenti i mezzi trasportanti merci pericolose;
 - esenzioni dal rispetto delle norme dell'Accordo
- SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti) - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
- Albo Nazionale Gestori Ambientali
- Classificazione dei rifiuti pericolosi e dei rifiuti ospedalieri: (rifiuti infettivi, taglienti, patologici e

anatomici, prodotti farmaceutici di rifiuti pericolosi, rifiuti contenenti sostanze chimiche e metalli pesanti, rifiuti radioattivi).

- Smaltimento e etichettatura dei rifiuti pericolosi e loro impatto sull'ambiente.
- Deposito temporaneo, deposito preliminare, raccolta e trasporto dei rifiuti pericolosi.
- Gestione di un Sistema di controllo qualità nell'ambito della logistica delle merci pericolose.

UC.opzionale

“Gestire la movimentazione ed il trasporto dei medicinali per uso umano”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Organizzare e gestire la logistica farmaceutica nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento

Abilità

- **Organizzare e gestire la logistica farmaceutica**
 - Individuare ed organizzare le risorse da utilizzare nelle operazioni logistiche per la movimentazione ed il trasporto dei medicinali (procedure per gestire il flusso delle merci in entrata ed in uscita e modalità di trasporto).
 - Riconoscere e individuare le modalità di trasporto, i veicoli e le apparecchiature per la movimentazione e la spedizione dei medicinali per uso umano.
 - Individuare e gestire dati e informazioni necessari per l'utilizzo dei mezzi di trasporto.
 - Controllare la natura delle forniture trattate e riportare i dati riguardanti le attività di lavoro in sistemi informativi adeguati alle procedure organizzative.
- **Gestire il sistema di controllo qualità nell'ambito della logistica farmaceutica**
 - Applicare le procedure per garantire l'attuazione di un Sistema Qualità.
 - Utilizzare tutte le risorse necessarie (materiali ed umane) per garantire l'attuazione del Sistema Qualità.
 - Valutare l'implementazione del Sistema Qualità.
 - Individuare le aree suscettibili di miglioramento, proponendo nuove azioni.
 - Pianificare e realizzare un adeguato sistema di gestione del rischio.
 - Ridurre il margine di errore garantendo il raggiungimento dei risultati attesi

Conoscenze minime

- Linee direttrici in materia di buona pratica di distribuzione dei medicinali per uso umano (G.U. Serie Generale , n. 190 del 14 agosto 1999)
- Gestione di un Sistema di controllo qualità nell'ambito della logistica farmaceutica.
- *European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road, ADR International Chemical Safety Card*, DM 6 luglio 1999:
 - classificazione delle sostanze pericolose in riferimento al trasporto su strada;
 - determinazione e classificazione come pericolose delle singole sostanze;
 - condizioni di imballaggio delle merci,
 - caratteristiche degli imballaggi e dei contenitori;
 - modalità costruttive dei veicoli e delle cisterne;
 - requisiti per i mezzi di trasporto e per il trasporto, compresi i documenti di viaggio;
 - abilitazione dei conducenti i mezzi trasportanti merci pericolose;
 - esenzioni dal rispetto delle norme dell'Accordo.

UC.7
“Lavorare in sicurezza”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
 - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.8

“Valutare la qualità del proprio operato nell’ambito dell’erogazione di un servizio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Abilità

- **Valutare la qualità del proprio operato**
 - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda;
 - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno;
 - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.