

***Tecnico riparatore di veicoli a motore***

---

***Standard formativo minimo regionale***

Denominazione della figura	TECNICO RIPARATORE DI VEICOLI A MOTORE
Referenziazioni della figura  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)
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>
Processo di lavoro caratterizzante la figura:  RIPARAZIONE DI VEICOLI A MOTORE	Rapporto con i clienti Diagnosi tecnica e strumentale degli interventi Gestione organizzativa del lavoro Gestione documentaria delle attività Gestione dell'approvvigionamento Verifica e collaudo

## OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA

ATTIVITA'	COMPETENZE	ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<b>RAPPORTO CON I CLIENTI</b> <i>Attività:</i> <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>	Gestire l'accettazione e la riconsegna del veicolo a motore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica di reclami e richieste in itinere</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche di fidelizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di analisi della clientela</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> <li>▪ Tecniche di raccolta, organizzazione e gestione delle informazioni</li> </ul>
<b>DIAGNOSI TECNICA E STRUMENTALE DEGLI INTERVENTI</b> <i>Attività:</i> <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>	Individuare gli interventi da realizzare sul veicolo a motore e definire il piano di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e metodiche per eseguire il check up sul veicolo</li> <li>▪ Valutare dati e schede tecniche in esito al check up sull'autoveicolo</li> <li>▪ Identificare tecnologie, strumenti e fasi di lavoro necessarie al ripristino del veicolo</li> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>▪ Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Manuali per preventivazione tempi</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Strumenti di misura e controllo</li> <li>▪ Tecniche e strumenti di controllo funzionale</li> <li>▪ Tecniche e strumenti di diagnosi</li> </ul>

<b>GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b>  <i>Attività:</i> <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>	Presidiare le fasi di lavoro, coordinando l'attività dei ruoli operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento dei ruoli operativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche</li> <li>▪ Elementi di organizzazione del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> </ul>
	Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lgs. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI <u>CARATTERIZZANTI LA FIGURA</u></b>			
<b>ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>

**OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<b>GESTIONE DOCUMENTARIA DELLE ATTIVITÀ</b>  <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione preventivi</li> <li>- Elaborazione documenti di rendicontazione</li> </ul>	Predisporre documenti relativi alle attività ed ai materiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei costi delle singole attività</li> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei tempi e metodi per l'uso ottimale delle risorse</li> <li>▪ Applicare tecniche di preventivistica</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di documentazione contabile nei diversi stadi di avanzamento lavori</li> <li>▪ Applicare tecniche di rendicontazione delle attività e dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di budgeting</li> <li>▪ Elementi di contabilità dei costi</li> <li>▪ Modulistica e procedure per la rilevazione dei costi</li> <li>▪ Preventivistica</li> <li>▪ Tecniche di rendicontazione</li> </ul>
<b>GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO</b>  <i>Attività:</i> <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>	Definire le esigenze di acquisto di attrezzature e materiali, gestendo il processo di approvvigionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di analisi dei livelli di consumo e del fabbisogno di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare criteri di selezione di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare criteri e tecniche per l'approvvigionamento e il deposito di materiali e attrezzature</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Applicare metodiche per la gestione delle scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature e materiali del settore idraulico/termico</li> <li>▪ Procedure e tecniche per l'approvvigionamento</li> <li>▪ Tecniche di gestione scorte e giacenze</li> </ul>

<p>VERIFICA E COLLAUDO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo e valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza</li> </ul>	<p>Effettuare il controllo e la valutazione del ripristino della funzionalità/efficienza del veicolo a motore, redigendo la documentazione prevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare metodi per la predisposizione di un piano di verifica e collaudo</li> <li>▪ Utilizzare strumenti di misura e verifica</li> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche di taratura e regolazione</li> <li>▪ Applicare tecniche per la compilazione della reportistica tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica</li> <li>▪ Normative di riferimento</li> <li>▪ Procedure per il controllo e collaudo dei sistemi del veicolo</li> <li>▪ Tecniche di collaudo funzionali alla revisione</li> </ul>
---	---	--	--