

ALLEGATO C

Il Tecnico Professionale in esito ai percorsi di Istruzione e Formazione Professionale – fisionomia e criteri descrittivi

La costruzione delle FIGURE nazionali di riferimento per l'offerta formativa dei quarti anni di **Diploma professionale di Tecnico** di cui all'art. 17, c.1, lett. b) del DLgs. n. 226/05 e relativi standard formativi minimi delle competenze di base e tecnico-professionali, come sviluppo di quelle in esito alla Qualifica professionale, oltre alla loro individuazione e declinazione a "banda larga", comporta in primo luogo la necessità di "tipizzarne" la **fisionomia** in rapporto al **4° livello EQF**, correlandola da un lato agli altri livelli e dall'altro agli esiti/tipologie dei percorsi di Istruzione e Formazione (Operatore di IeFP; Tecnico dei percorsi quinquennali di Istruzione; Tecnico superiore IFTS e ITS; ecc.).

PERCORSO FORMATIVO

La figura di Tecnico di IeFP costituisce riferimento per un **percorso formativo quadriennale** che:

persegue finalità generali, non solo di carattere **professionale**, ma anche **educative** e **culturali** (in riferimento al quarto anno, rispetto al triennio, si tende al rafforzamento del processo di maturazione della persona attraverso una maggiore capacità di comprensione della realtà, una più decisa e puntuale capacità di giudizio e di decisione, una maggiore attenzione alle diversità dei fattori in gioco, una più approfondita sensibilità etica e sociale); vede la **dimensione professionale** collocarsi in **progressione verticale** (secondo un'ottica di filiera) rispetto a quella dell'Operatore professionale (correlato al livello 3/ EQF) rispetto al quale si differenzia per tipologia/ampiezza delle conoscenze, per finalizzazione della gamma di abilità cognitive e pratiche, per grado di responsabilità e di autonomia nello svolgimento delle varie attività, per tipologia del contesto di operatività, per ulteriori specializzazioni, ma anche, più in generale, alle modalità di comportamento nei contesti sociali e lavorativi ed all'uso di strategie di autoapprendimento e di autocorrezione; tale progressione verticale può, in alcuni casi, caratterizzarsi per una ricomposizione professionale di specifiche qualificazioni conseguite al termine del terzo anno (ad esempio, il Tecnico di sistemi e impianti automatizzati, figura di riferimento di un percorso formativo fondato, data l'ampiezza delle competenze in esito, sulla confluenza delle qualificazioni triennali meccanica, elettrica ed elettronica); può, in **alcuni casi**, non prevedere la qualifica professionale in uscita al terzo anno data la mancanza, nel settore di riferimento, di figure caratterizzate da competenze riconducibili al livello 3/EQF.

POSIZIONAMENTO RISPETTO AD E.Q.F.

Il Tecnico di IeFP si connota e posiziona - rispetto al Tecnico Superiore (livello 5) ed all'Operatore (livello 3) – attraverso i **descrittori dei livelli del Quadro Europeo delle Qualificazioni**, da cui emergono, almeno in termini generali, gli *elementi distintivi* fondamentali delle dimensioni della **complessità**, dell'*autonomia* e del *controllo* (presidio)¹ che connotano qualsiasi attività lavorativa:

¹ la dimensione della **complessità** emerge sia dalle caratteristiche dell'ambiente di lavoro (assenza/presenza di elementi di variabilità e disturbo) sia dalla tipologia di problemi da affrontare (problemi specifici, astratti e complessi, con possibili numerose alternative di soluzione, dunque di variabili e di risultati da valutare per prendere una decisione); la dimensione dell'**autonomia** emerge, invece, dall'approccio alla soluzione dei problemi, dunque dal quadro decisionale, dall'esistenza e/o dall'ampiezza di spazi per la definizione del set di alternative della scelta; la dimensione del **controllo**,

Livelli

EQF

Conoscenze

Abilità

Competenze

Livello 3

Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambito di lavoro o di studio.

Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni

Assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro o dello studio;

adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi,

Livello 4

Conoscenza pratica e teorica in ampi contesti in un ambito di lavoro o di studio

Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a risolvere problemi specifici in un campo di lavoro o di studio

Sapersi gestire autonomamente, nel quadro di istruzioni in un contesto di lavoro o di studio, di solito prevedibili, ma soggetti a cambiamenti;

Sorvegliare il lavoro di routine di altri, assumendo una certa responsabilità per la valutazione e il miglioramento di attività lavorative o di studio

Livello 5

Conoscenza teorica e pratica esauriente e specializzata, in un ambito di lavoro o di studio e consapevolezza dei limiti di tale conoscenza

Una gamma esauriente di abilità cognitive e pratiche necessarie a dare soluzioni creative a problemi astratti

Saper gestire e sorvegliare attività nel contesto di attività lavorative o di studio esposte a cambiamenti imprevedibili;

Esaminare e sviluppare le prestazioni proprie e di altri

Attraverso gli **indicatori** del quadro europeo è possibile costruire una matrice che realizza un'analisi comparativa tra **livelli**, individuando gli snodi di articolazione degli stessi e graduando l'esercizio della **professionalità**:

Livello 3

Livello 4

Livello 5

infine, emerge dal quadro di presidio e sviluppo delle attività funzionale alla presa di decisioni e alla messa in campo di azioni dalle quali dipendono il raggiungimento degli obiettivi.

2 Vale anche per le ABILITA'

FISIONOMIA

Ne emerge un **esercizio professionale di media complessità**, *fondato su un processo decisionale non completamente autonomo; è richiesta la collaborazione all'individuazione di alternative d'azione, anche elaborate fuori dagli schemi di protocollo, ma entro un quadro di azione che può essere innovato, ricalibrato e stabilito solo da altri* (coloro che sono in possesso delle qualificazioni correlate ai livelli superiori).

Quali elementi di **caratterizzazione specifica**, il Tecnico di IeFP attua:

- a) il **presidio del/i processo/i di riferimento**, con esercizio di attività relative all'individuazione delle risorse, alla predisposizione delle lavorazioni/fasi, all'organizzazione operativa, al monitoraggio in itinere, alla valutazione finale del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo;
- b) il **coordinamento/sorveglianza di attività di routine svolte da altri**, in riferimento alla corretta esecuzione/applicazione, al rispetto delle norme di sicurezza, all'adozione dei protocolli per la qualità e il miglioramento continuo, ecc.;
- c) l'assunzione di comportamenti, in relazione alla sicurezza/salute e tutela dell'ambiente, non esclusivamente derivati dall'osservanza di protocolli normativi/aziendali, ma dalla **capacità di individuare e rielaborare situazioni di rischio** potenziale per sé e per gli altri;
- d) la **collaborazione al miglioramento continuo** attraverso l'implementazione del sistema qualità sulla base dell'individuazione e codifica di nodi critici;
- e) una maggiore **interrelazione** con i **clienti** ed i **fornitori**, ai fini della definizione di proposte di prodotti / servizi e degli approvvigionamenti;
- f) il **collaudo / testi di controllo** di impianti, sistemi e prodotti;
- g) la **reportistica** e le **procedure di documentazione** a supporto dei diversi processi di lavoro e di carattere normativo;
- h) l'**assunzione di responsabilità di carattere gestionale** dell'organizzazione di riferimento laddove è previsto l'esercizio dell'attività anche in forma autonoma (es. imprenditorialità agricola, attività di acconciatore, attività di estetista, ecc.);
- i) l'**esercizio di competenze tecnico professionali** riguardanti specificatamente le lavorazioni/produzione di servizi che si innestano sulle competenze di Qualifica, nei termini sia di approfondimento e/o consolidamento di abilità e conoscenze connotative della figura di operatore, sia soprattutto di una sorta di "upgrade" della piattaforma generale di base costituita dalla qualificazione in uscita al terzo anno.

CRITERI E STRUTTURA DESCRITTIVA

A livello di struttura e di articolazione descrittiva la figura di quarto anno non si costituisce come semplice *riproduzione* di quella di terzo anno, attraverso la riproposizione dello stesso core di competenze, seppur incrementate di livello. Essa possiede al contrario tratti distintivi propri, coerenti con la sua fisionomia e peculiarità in termini di autonomia e responsabilità. In tal senso non rappresenta neppure una descrizione nei termini di semplice *specializzazione* post Qualifica.

A fronte della soluzione adottata per le figure di qualifica, che prevede:

- a) l'esplicitazione in generale del *livello* della figura, sottolineando, rispetto al Quadro Europeo delle Qualificazioni, l'**operatività di carattere esecutivo**, l'applicazione prevalente di metodi e tecniche di base, i confini generali dell'operare in termini di autonomia e responsabilità;
- b) l'articolazione in una *parte comune* per tutte le figure e in una parte connotativa, specifica di figura, con previsione,
 - nella prima, delle competenze tecnico professionali comuni necessarie al presidio delle attività relative alla "**pianificazione e l'organizzazione del proprio lavoro**", che trova adattamenti rispetto la singola figura soprattutto in termini di conoscenze e abilità in riferimento all'approntamento, all'utilizzo e alla manutenzione di strumenti, attrezzi, macchine e impianti;
 - nella seconda, delle competenze tecnico professionali specifiche, riferite al **processo lavorativo** presidiato operativamente;

il descrittivo del tecnico di IeFP si connota per i seguenti aspetti:

- a) esplicitazione in generale del *livello* della figura rispetto ai parametri EQF, con sottolineatura dell'**esercizio professionale di media complessità**, dove è richiesta la collaborazione all'individuazione di alternative d'azione, anche elaborate fuori dagli schemi di protocollo, ma entro un quadro di azione che può essere innovato, ricalibrato e stabilito solo da altri;
- b) articolazione in:
 - competenze tecnico professionali **comuni a tutte le figure e/o ricorrenti in gruppi di figure** in rapporto alle loro specificità;
 - competenze tecnico professionali **specifiche ed ulteriori** rispetto a quelle del terzo anno;
 - competenze tecnico professionali che rappresentano una **progressione** di quelle di terzo anno, nei termini comunque di un loro sostanziale incremento / differenziazione a livello di autonomia / responsabilità e ambito / dimensione di attività presidiato;
- c) non riproposizione delle competenze tecnico professionali a carattere operativo relative alle *attività del processo di lavoro già presidiate dalle competenze di terzo anno* che vengono presupposte e date per acquisite rispetto alla fisionomia professionale del Tecnico di IeFP;

Non configurandosi il Tecnico di IeFP come mera specializzazione della qualificazione dell'operatore ed in conformità al criterio di cui alla lettera c), gli eventuali **indirizzi della figura** si configurano come possibili orientamenti formativi sulla base di una caratterizzazione del processo della Figura per prodotto/servizio/ambito/lavorazione e sono individuati indipendentemente da quelli eventualmente caratterizzanti la figura di operatore. Conformemente alla sua forte caratterizzazione rispetto alle dimensioni di autonomia e responsabilità e sulla base delle competenze qualificanti il 4° livello EQF (di cui alla precedente lettera b), la figura di Tecnico di IeFP può avere carattere unitario, nonostante la presenza di un operatore di riferimento con indirizzi.

ALLEGATO C1

ESEMPLIFICAZIONI DI ATTIVITA' E COMPETENZE COMUNI E RICORRENTI DI IV° ANNO

Di seguito vengono riportati alcuni esempi di declinazioni che possono poi trovare adattamenti nell'individuazione e costruzione delle competenze tecnico-professionali caratterizzanti le singole Figure.

ATTIVITA' E COMPETENZE COMUNI

Sicurezza, salute e rispetto dell'ambiente

- Identificazione e rielaborazione situazioni di rischio
- Promozione di comportamenti di prevenzione

COMPETENZA

Identificare e rielaborare (affrontare / fronteggiare) 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
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio
- Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
- Elementi di ergonomia
- Strategie di promozione
- Tecniche di reporting

ATTIVITA' E COMPETENZE RICORRENTI

Gestione organizzativa del lavoro

Definizione compiti, tempi e modalità operative
Coordinamento operativo
Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni
Ottimizzazione degli standard di qualità

COMPETENZA

Gestire le fasi di lavoro sulla base degli ordini/delle specifiche progettuali, coordinando l'attività di una piccola unità produttiva, /di un reparto di lavorazione / di una squadra di lavoro

Abilita' minime

Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività
Individuare anomalie e segnalare non conformità
Individuare problematiche esecutive
Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali / di servizio
Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei collaboratori
Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale

Conoscenze essenziali

- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro
- Modello organizzativo e organigramma dell'azienda
- Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio
- Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio
- Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità
- Sistema di qualità e principali modelli
- Elementi e procedure di gestione delle risorse umane

Gestione di impresa

Definizione delle risorse, tempi e dei costi
Definizione degli investimenti
Predisposizione preventivi e consuntivi
Verifica dei ricavi

COMPETENZA

Determinare le risorse umane e strumentali, i tempi ed i costi necessari per svolgere un'attività/lavorazione, verificandone in itinere e a consuntivo l'utilizzo

Abilita' minime

- Rilevare l'entità delle risorse umane e strumentali disponibili
- Applicare tecniche di analisi tempi/metodi
- Applicare tecniche di analisi dei costi
- Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di stesura preventivi
- Applicare tecniche di redazione di report dei costi

Conoscenze essenziali

- Elementi di organizzazione aziendale / del lavoro
- Processo di servizio / lavoro
- Tecniche di elaborazione preventivi e consuntivi
- Elementi di contabilità dei costi
- Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio / settore /
- Elementi di budgeting

COMPETENZA

Valutare le scelte di investimento effettuando stime di redditività e di impatto sui ricavi

Abilita' minime

- Valutare tipologia / entità dell'investimento (attività / macchinario / ecc.)
- Applicare tecniche di selezione del finanziamento
- Applicare tecniche di stima dei ricavi
- Applicare tecniche di analisi della domanda / tendenze mercato / concorrenza

Conoscenze essenziali

- Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio / settore /
- Elementi di analisi previsionale dell'andamento del mercato
- Tecniche di analisi e segmentazione della clientela
- Caratteristiche del mercato di riferimento
- Elementi di economia e gestione delle imprese
- Metodi di calcolo del break-even point

Rapporto con i clienti

Definizione dell'offerta
Rilevazione esigenze del cliente
Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente
Monitoraggio servizio
Rilevazione dati customer

COMPETENZA

Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni del cliente e promuovendone la fidelizzazione

Abilita' minime

Applicare tecniche di interazione col cliente
utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente
Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela
Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio

Conoscenze essenziali

Tecniche di ascolto e di comunicazione
Tecniche di negoziazione e problem solving
Principi di fidelizzazione del cliente
Elementi di customer satisfaction

Rapporto con i fornitori

Monitoraggio scorte e giacenze
Definizione e gestione ordini
Valutazione e selezione dei fornitori

COMPETENZA

Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento

Abilita' minime

Applicare tecniche di selezione dei fornitori
Applicare tecniche di valutazione delle offerte
Applicare procedure di gestione degli ordini
Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura
Aggiornare situazione scorte e giacenze

Conoscenze essenziali

Elementi di contrattualistica fornitori
Elementi di contabilità
Tecniche di approvvigionamento
Elementi di tecnica commerciale

Verifica del risultato / controllo/ collaudo

(prodotto / impianto / sistema)

Analisi campionaria della produzione
Caratterizzazione dei prodotti
Verifica qualità prodotto

Verifica funzionalità dell'impianto / sistema
Redazione della documentazione
Rilascio della documentazione

COMPETENZA

Eeguire il collaudo/test dell'impianto/sistema/prodotto, redigendo la documentazione/certificazione prevista dalle normative di riferimento/dal sistema qualità

Abilità minime

Applicare metodi di predisposizione di un piano di collaudo/test dell'impianto/sistema/prodotto
Individuare e utilizzare strumenti di misura e verifica
Effettuare la taratura/messa a punto/regolazione dell'impianto/sistema/prodotto
Applicare tecniche di verifica del funzionamento dei dispositivi di protezione/sicurezza dell'impianto/sistema/prodotto
Applicare tecniche per la redazione/compilazione di un rapporto di collaudo/test rispetto alle normative di riferimento/ai requisiti del sistema qualità

Conoscenze essenziali

Tecniche di collaudo/test specifiche dell'impianto/sistema/prodotto
Strumenti di misura e verifica
Tecniche di taratura/messa a punto/regolazione
Modulistica e modalità di compilazione della documentazione tecnica
Normative di riferimento/requisiti dei sistemi qualità

ALLEGATO C2

FORMAT DELL'ARTICOLAZIONE DEL DESCRITTIVO SINTETICO DELLA FIGURA

FIGURA SENZA INDIRIZZO

Il Tecnico – **indicare la denominazione per esteso** – interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, esercitando il presidio del processo di riferimento attraverso

l'individuazione delle risorse / la predisposizione delle lavorazioni/fasi / l'organizzazione operativa / il monitoraggio in itinere / la valutazione finale del risultato / l'implementazione di procedure di miglioramento continuo

con assunzione di *responsabilità di carattere gestionale (laddove è previsto l'esercizio dell'attività anche in forma autonoma)* e relative al *coordinamento e alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri (se previsto)*. La formazione tecnica nell'applicazione/utilizzo di *metodologie specializzate, di strumenti e di informazioni* gli consente di svolgere attività relative a – **indicare le principali attività connotative attingendo dalle denominazione del processo di riferimento della figura oppure dagli elenchi delle attività** - con competenze nella – **indicare le principali competenze connotative, oppure elaborare delle sintesi, attingendo dalle competenze indicate come standard formativi.**

FIGURA CON INDIRIZZI

Il Tecnico – **indicare la denominazione per esteso** – interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, esercitando il presidio del processo di riferimento attraverso

l'individuazione delle risorse / la predisposizione delle lavorazioni/fasi / l'organizzazione operativa / il monitoraggio in itinere / la valutazione finale del risultato / l'implementazione di procedure di miglioramento continuo

con assunzione di *responsabilità di carattere gestionale (laddove è previsto l'esercizio dell'attività anche in forma autonoma)* e relative al *coordinamento e alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri (se previsto)*. La formazione tecnica nell'applicazione/utilizzo di *metodologie specializzate, di strumenti e di informazioni* gli consente di svolgere attività relative a – **indicare le principali attività connotative attingendo sia dalla denominazione del processo di riferimento o dagli elenchi delle attività della figura, sia dalle denominazioni degli indirizzi o dagli elenchi delle attività dei vari indirizzi** - con competenze nella – **indicare le principali competenze connotative, oppure elaborare delle sintesi, attingendo dalle competenze indicate come standard formativi per la Figura e per i vari indirizzi.**