

## PARTE PRIMA

## Sezione II

## ATTI DELLA REGIONE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 30 gennaio 2011, n. 109.

**Certificazione delle competenze del Profilo professionale "Capo cantiere/capo commessa nei servizi di pulizia": approvazione standard professionale e di certificazione e nomina componenti.**

Visto il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto e la conseguente proposta dell'assessore Gianluca Rossi;

Viste le conclusioni della Presidenza dei Consigli europei di Lisbona (23 e 24 marzo 2000), Bruxelles (22 e 23 marzo 2005) e Bruxelles (23 e 24 marzo 2006);

Vista la decisione del 15 dicembre 2004 relativa al "Quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (Europass)";

Viste le conclusioni del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri sul ruolo dello sviluppo delle capacità e delle competenze nella realizzazione degli obiettivi di Lisbona (2005/C 292/02);

Vista la risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri sul riconoscimento del valore dell'apprendimento non formale e informale nel settore della gioventù europea (2006/C 168/01);

Vista la decisione n. 1065/2008/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2008, che abroga la decisione 85/368/CE del Consiglio relativa alla corrispondenza delle qualifiche di formazione professionale fra gli Stati membri delle Comunità europee;

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE);

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (2008/C 111/01);

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET) (2009/C 155/02);

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale (2009/C 155/01);

Vista la direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 settembre 2005 relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali;

Vista la direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 relativa ai servizi nel mercato interno;

Visto il regolamento n. 1083/2006 del Consiglio dell'11 luglio 2006, recante le disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione, e che abroga il regolamento (CE) n. 1260/1999;

Visto il regolamento n. 1081/2006 del Parlamento

europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, relativo al Fondo sociale europeo e recante abrogazione del regolamento (CE) n. 1784/1999;

Visto il regolamento n. 1828/2006 della Commissione dell'8 dicembre 2006 che stabilisce modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 1083/06 del Consiglio recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione e del regolamento (CE) n. 1080/06 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale;

Vista la decisione comunitaria C(2007)3329 del 13 luglio 2007 di approvazione del Quadro Strategico Nazionale;

Vista la decisione della Commissione C(2007)5498 dell'8 novembre 2007 di approvazione del Programma Operativo Regionale per il Fondo Sociale Europeo 2007-2013 - Ob. 2 "Competitività e Occupazione";

Vista la legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, recante "Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione";

Visto il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 concernente il "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59";

Vista la legge quadro in materia di formazione professionale 21 dicembre 1978, n. 845;

Visto il decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 31 maggio 2001 n.174, relativo a "Disposizioni in materia di certificazione nel sistema della formazione professionale";

Visto il documento "Standard nazionali di competenze e certificazione: architettura di sistema e ruolo istituzionale delle regioni", predisposto dal tavolo tecnico regioni rappresentanze sindacali nazionali di CGIL, CISL e UIL e condiviso dalla Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano nella seduta del 1 agosto 2002;

Visto il decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30", con particolare riferimento al Titolo V;

Visto l'accordo sancito nella Conferenza Unificata Stato-Regioni del 14 luglio 2005, relativamente al libretto formativo del cittadino, ai sensi dell'art. 2 del decreto legislativo 276/2003;

Viste le linee guida per la formazione 2010 (intesa Governo, Regioni, Province autonome e Parti sociali);

Vista la D.G.R. n. 2076 del 29 novembre 2006;

Vista la D.G.R. del 3 dicembre 2007, n. 2031 con la quale si è preso atto della decisione di approvazione del POR Umbria FSE 2007-2013;

Vista la D.G.R. n. 303 del 26 marzo 2008 "POR Umbria FSE 2007-2013, Obiettivo 2 Competitività regionale ed occupazione. D.G.R. 183 del 25 febbraio 2008. Approvazione definitiva del documento di indirizzo per l'attuazione degli interventi";

Vista la D.G.R. n. 1429 del 3 settembre 2007 "Approvazione della direttiva crediti";

Vista la D.G.R. n. 181 del 25 febbraio 2008 "Prime misure di attuazione della direttiva regionale sul riconoscimento dei crediti formativi (D.G.R. n. 1429 del 3/2007)";

Vista la D.G.R. n. 51 del 18 gennaio 2010;

Vista la D.G.R. 168 dell'8 febbraio 2010;

Viste le note n. 84 del 24 dicembre 2010 e n. 6 del 14 gennaio 2011 della Scuola Nazionale Servizi;

Preso atto:

a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;

b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal dirigente competente;

c) della dichiarazione del dirigente medesimo che l'atto non comporta oneri a carico del bilancio regionale;

d) del parere favorevole del direttore in merito alla coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Vista la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto il regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi espressi nei modi di legge,

#### DELIBERA

1) di fare proprio il documento istruttorio e la conseguente proposta dell'assessore, corredati dei pareri e del visto prescritti dal regolamento interno della Giunta, che si allegano alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale, rinviando alle motivazioni in essi contenute;

2) di approvare le modifiche allo standard professionale del profilo professionale "Capo Cantiere/Capo Commessa nei Servizi di Pulizia (*Allegato A*);

3) di approvare l'Unità di competenza opzionale "Gestire le attività di pulizia in ambito di strutture sanitarie" (*Allegato B*);

4) di approvare lo standard di certificazione delle competenze del profilo di "Capo Cantiere/Capo Commessa nei Servizi di Pulizia (*Allegato C*);

5) di procedere, nell'ambito della sperimentazione sviluppata con il progetto "Highlight the Competences - Cooperazione Europea per un sistema di trasferimento di crediti ECVET per l'IFP, concernente i fabbisogni di competenze e professionalità delle imprese cooperative operanti nel settore dei servizi" - Programma UE Apprendimento Permanente 2007-13 - Sottoprogramma Leonardo da Vinci, alla costituzione della Commissione per la certificazione delle competenze per i lavoratori della Cosp Tecno Service che ne facciano formale e individuale richiesta;

6) di nominare, quali componenti la Commissione di certificazione:

— Lorella La Rocca, responsabile della Sezione Fabbisogni formativi, progettazione e didattica del Servizio Istruzione della Regione Umbria, in qualità di presidente;

— Enrico Libera, in rappresentanza della SNS, quale membro effettivo;

— Gianni De Togni, in rappresentanza della SNS quale membro effettivo;

— Gianfranco Piseri, in rappresentanza dell'ONBSI quale membro effettivo;

— Ruggiero di Paola in rappresentanza della SNS quale membro supplente;

— Giancarlo Varani in rappresentanza della SNS quale membro supplente;

7) di incaricare Cristina Granieri del Servizio Istru-

zione della Regione Umbria quale segretario verbalizzante della Commissione;

8) di pubblicare il presente atto nel *Bollettino Ufficiale* della Regione Umbria e nel canale Formazione lavoro del sito web della Regione Umbria;

9) di dichiarare che l'atto è immediatamente efficace.

La Vicepresidente  
CASCIARI

(su proposta dell'assessore Rosi)

#### DOCUMENTO ISTRUTTORIO

**Oggetto: Certificazione delle competenze del Profilo professionale "Capo cantiere/capo commessa nei servizi di pulizia": approvazione standard professionale e di certificazione e nomina componenti.**

La Regione Umbria e la Scuola Nazionale Servizi (di seguito SNS) sono tra i firmatari del Memorandum of Understanding legato alla sperimentazione sviluppata con il progetto "Highlight the Competences - Cooperazione Europea per un sistema di trasferimento di crediti ECVET per l'IFP, concernente i fabbisogni di competenze e professionalità delle imprese cooperative operanti nel settore dei servizi" - Programma UE Apprendimento Permanente 2007-13 - Sottoprogramma Leonardo da Vinci.

Tale sperimentazione ha quale obiettivo specifico la promozione, diffusione e attuazione di quanto realizzato a partire alla figura del "Capo Cantiere/Capo Commessa nei Servizi di Pulizia", con particolare riferimento al sistema di messa in trasparenza e certificazione delle competenze dei lavoratori. La definizione del profilo professionale è avvenuta di concerto tra la Regione Umbria, la SNS e l'ONBSI - Organismo Nazionale Bilaterale Servizi Integrati - e tale Profilo fa parte del repertorio regionale dei Profili professionali della Regione Umbria.

All'interno del progetto settoriale ADVANTAGE, attivato a valere sul fondo paritetico interprofessionale FONCOOP, sono stati completati i primi percorsi formativi progettati dalla Scuola Nazionale Servizi per colmare il debito formativo emerso attraverso la messa in trasparenza delle competenze dei lavoratori di Cosp Tecno Service (sede a Terni e azienda firmataria del Memorandum of Understanding), per consentire loro l'acquisizione della certificazione delle competenze del profilo in oggetto.

Con nota n. 84 del 21 dicembre 2010 la SNS, anche a nome di ONBSI, già firmatario del Memorandum of Understanding insieme alla Regione Umbria e coinvolto in tutte le fasi successive a tale atto, compresa quella della messa in trasparenza delle competenze per il riconoscimento dei crediti formativi, ha richiesto al Servizio Istruzione della Regione Umbria la modifica di alcune Unità di competenza del profilo in oggetto e la definizione dell'Unità di competenza opzionale "Gestire le attività di pulizia in ambito di strutture sanitarie" nonché la definizione dello standard di certificazione delle competenze, al fine di procedere all'ultima fase della sperimentazione descritta: la certificazione delle competenze dei lavoratori di Cosp Tecno Service a cura di una Commissione pubblica, su richiesta formale e individuale dei lavoratori coinvolti.

Le modifiche allo standard professionale e lo standard di certificazione, predisposti dal Servizio Istruzione, sono stati discussi e condivisi con i rappresentanti della SNS e dell'ONBSI in un incontro tecnico tenutosi il 25 gennaio 2011.

Il Servizio Istruzione ha nel frattempo acquisito dalla SNS e all'ONBSI l'indicazione dei nominativi e dei rela-

tivi curriculum vitae dei propri rappresentanti in seno alla Commissione di certificazione.

Tutto ciò premesso, si propone alla Giunta regionale:

*Omissis*

*(Vedasi dispositivo deliberazione)*

## Allegato A Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

•

### • Denominazione del profilo

Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

### • Definizione

Il Capo Cantiere o Capo Commessa nei servizi di pulizia è colui che coordina e gestisce uno o più gruppi che operano nei cantieri in uno o più siti specifici, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., garantendo che i servizi di pulizia siano svolti in conformità con le indicazioni specifiche del contratto e in linea con i regolamenti aziendali, il sistema qualità e il sistema sicurezza stabilito, oltre alle normative applicabili al settore. Nel caso delle PMI, il capo cantiere può partecipare direttamente in attività operative insieme con gli altri membri della squadra.

### • Livello

– Inquadramento EQF: IV

### • Riferimento a codici di classificazioni

Codice ISTAT NUP 06:

5.5 - Professioni qualificate nei servizi sociali, culturali, di sicurezza, di pulizia ed assimilati

### • Profili contigui regolamentati in Umbria:

– --

### • Area/settore economico di attività

– Area professionale del repertorio: Area comune – *facilities management*

– ATECO 2007:

81.21.00 : Pulizia all'interno di immobili di ogni tipo (escluse famiglie)

81.22.02 : Pulizia macchine industriali

81.29.91 : Pulizia aree pubbliche, parchi, strade, giardini eccetera

81.29.91 : Pulizia strade

81.29.99 : Pulizia veicoli trasporto merci o passeggeri

01.62.09 : Pulizia stalle, pollai, porcili eccetera conto terzi

37.00.00 : Pulizia pozzi neri e spurgo fognature

43.99.01 : Pulizia a vapore, sabbatura eccetera delle pareti esterne degli edifici

### • Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera

Il Capo Cantiere opera in uno o più cantieri, come ad esempio magazzini, imprese, negozi, alberghi, fabbriche, ospedali, edifici e aree pubbliche, aeroporti, porti, veicoli di trasporti collettivi, ecc., all'interno di imprese grandi, medie e piccole, sia in forma dipendente che autonoma e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro sono articolati in funzione delle esigenze del servizio.

Il Capo cantiere svolge un ruolo chiave, agendo come interfaccia efficace sia all'interno della società (tra la direzione e la forza lavoro) che all'esterno con clienti e fornitori. Agisce mantenendo i livelli necessari di autonomia e assumendo le decisioni necessarie per un corretto svolgimento delle proprie funzioni. Prende decisioni necessarie per affrontare imprevisti ed emergenze e per risolvere i problemi che richiedono decisioni ad hoc.

### • Condizioni di accesso all'esercizio della professione

L'esercizio della professione, indipendentemente dalla tipologia del rapporto di lavoro, non richiede ancora il possesso di una specifica abilitazione.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Gestire i servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificare, organizzare e controllare le operazioni di pulizia.</li> <li>- Controllare la fornitura di risorse per il cantiere.</li> <li>- Redigere preventivi per le forniture dei servizi di pulizia.</li> <li>- Attuare e revisionare i processi di gestione del rischio.</li> </ul>
Gestire il sistema qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promuovere le operazioni di pulizia in conformità con la legislazione, i regolamenti, e le procedure organizzative.</li> <li>- Migliorare la qualità delle operazioni di pulizia.</li> </ul>
Curare le relazioni con i clienti prima, durante e dopo le operazioni di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trattare le richieste.</li> <li>- Assicurare l'assistenza al cliente per il servizio in tutte le sue fasi, dall'assunzione della commessa alla vendita del servizio.</li> <li>- Sviluppare Partecipare allo sviluppo di azioni commerciali.</li> <li>- Individuare Collaborare per l'individuazione di nuovi clienti.</li> </ul>
Realizzare/sovrintendere alle attività connesse alla gestione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificare gli obiettivi della squadra.</li> <li>- Gestire la squadra .</li> <li>- Definire le responsabilità del singolo e della squadra in funzione delle competenze e dei compiti.</li> <li>- Controllare, monitorare il lavoro in funzione dell'efficacia e porre in atto eventuali correttivi.</li> </ul>
Sovrintendere, promuovere e monitorare le condizioni di igiene e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promuovere e mantenere la salute, la sicurezza e l'igiene nelle operazioni di pulizia.</li> <li>- Monitorare l'impatto ambientale delle operazioni di pulizia.</li> <li>- Sviluppare piani di emergenza per le operazioni di pulizia.</li> <li>- Rispondere alle contingenze durante le operazioni di pulizia.</li> </ul>

**Unità di Competenza**

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma”
	UC.2 “Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia”
Gestire il sistema cliente	UC.3 “Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 “Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia”
	UC.5 “Organizzare e gestire le operazioni di pulizia”
	UC.6 “Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia”
Gestire i fattori produttivi	UC.7 “Sviluppare e gestire il sistema qualità nell’ambito dei servizi di pulizia”
	UC.8 “Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia”
	UC.9 “Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia”

**UC.1****“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma*****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 Capo cantiere nei servizi di pulizia”*****Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.

***Abilità***

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia**
  - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le tipologie dei servizi di pulizie.
  - Conoscere e comprendere il mercato dei servizi di pulizie (domanda e offerta).
  - Conoscere e comprendere la legislazione del settore.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale
  - applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
  - Gestire i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

***Conoscenze minime***

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Caratteristiche dei servizi di pulizie (il mercato di riferimento: domanda e offerta).
- Regolamenti legislativi.
- Metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti.



**UC.3****“Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie”*****Risultato generale atteso***

Rappresentare l'impresa nell'interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità, comunicando con il personale.

***Abilità***

- **Ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità**
  - Mettere in evidenza i bisogni del cliente, le sue aspettative, la sue preferenze, in accordo con le esigenze dell'impresa.
  - Verificare le richieste del cliente, se è il caso proporgli soluzioni da fargli convalidare.
  - Mantenere i contatti con il cliente durante tutte le attività.
- **Usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni**
  - Implementare metodi per individuare imprevisti e ottenere le risposte per soddisfare le esigenze del cliente.
- **Comunicare con clienti attuali e potenziali**
  - Realizzare lettere, telefonate e mail di primo contatto.
  - Realizzare ed inviare tutte le informazioni e i documenti necessari per instaurare un clima di fiducia.
  - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché i costi ed i tempi di attuazione dello stesso.
- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche**
  - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di acquisire le informazioni necessarie a comprendere aspettative ed esigenze, circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare.
- **Inserire le informazioni raccolte in una banca dati**
  - Fare un resoconto dei contatti effettuati.
  - Sintetizzare tutte le informazioni in un data base.
- **Organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali**
  - Partecipare alla redazione di *newsletter* e comunicazioni interne.
  - Collaborare nella realizzazione della comunicazione istituzionale.

***Conoscenze minime***

- Fondamenti psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Tecniche delle dinamiche interpersonali – osservazione e controllo dei comportamenti.
- Tecniche della negoziazione in generale e della negoziazione commerciale.
- Principi di comunicazione al cliente interno.

**UC.4****“Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia”*****Risultato generale atteso***

Realizzare un'analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e del luogo di lavoro al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

***Abilità*****• Individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro**

- Acquisire tutte le informazioni utili a realizzare una prima stima dell'intervento.
- Analizzare il luogo di lavoro e verificare la conformità con le norme di igiene e sicurezza.

**• Individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio**

- Verificare l'esito della prima stima, effettuando un'analisi accurata delle risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio.

***Conoscenze minime***

- Tecniche di analisi della commessa.
- Elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margine.

**UC.5****“Organizzare e gestire le operazioni di pulizia”*****Risultato generale atteso***

Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia.

***Abilità*****• Pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di pulizia**

- Acquisire tutte le informazioni utili sulle prestazioni di pulizia ed identificare aree di miglioramento.
- Organizzare l'erogazione del servizio di pulizia.
- Monitorare affinché le risposte siano strutturate in base alle necessità organizzative.

**• Applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti**

- Conoscere la legislazione corrente e aggiornarsi relativamente alle operazioni di pulizia e adeguarvi le procedure operative.
- Osservare e mettere in pratica tutti gli aspetti della legislazione, i regolamenti , gli standard e le procedure operative.
- Utilizzare il *problem solving* per identificare contingenze e individuare opportunità per l'organizzazione.

**• Controllare la fornitura di risorse per il cantiere**

- Organizzare, implementare e far funzionare un magazzino.
- Supervisionare e organizzare la manutenzione degli equipaggiamenti e dei materiali di consumo.
- Conoscere le commesse dell'impresa per effettuare futuri approvvigionamenti di equipaggiamenti.

**• Revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate**

- Identificare i criteri di successo dei metodi di miglioramento.
- Identificare i metodi di miglioramento più adatti all'organizzazione.
- Documentare le azioni di miglioramento in appropriati record.

***Conoscenze minime***

- Elementi per la definizione dei fattori da considerare in sede di programmazione.
- Tecniche, metodi e strumenti utilizzati per la pianificazione delle azioni.
- Elementi per la definizione delle attività da intraprendere.
- Conoscenza delle pratiche e procedure aziendali.
- Conoscenza di normative e procedure applicabili.
- Conoscenza della legislazione e delle procedure OHS.
- Tecniche di pulizia, conoscenza delle attrezzature e lo corretto utilizzo.
- Tipi di superfici e metodi di pulizia efficaci e compatibili.
- Tipi di sostanze chimiche e il loro uso adeguato.

**UC.6****“Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia”*****Risultato generale atteso***

Realizzare una gestione economica accurata e precisa della commessa di lavoro al fine di tenere sotto controllo i costi sostenuti dall'azienda per la commessa stessa e effettuare le analisi di redditività.

***Abilità***

- **Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente**
  - Acquisire i bisogni del cliente.
  - Individuare i punti di forza e i benefici dell'offerta.
  - Valutare i prodotti, i costi, il margine di profitto per conoscere le condizioni di ogni commessa.
  - Fornire preventivi e dettagliare le specifiche economiche.
  - Modificare preventivi.
- **Acquisire e gestire la commessa del cliente**
  - Rendicontare periodicamente la commessa, con gli stati avanzamento, analizzare i costi diretti e indiretti.
  - Analizzare periodicamente gli scostamenti per commessa tra il budget e il consuntivo, identificare la causa con eventuali azioni correttive.
- **Gestire segnalazioni ed eventuali reclami**
  - Trovare soluzioni a problemi.
  - Rispondere efficacemente ad obiezioni.
  - Aprire e portare a termine l'istruttoria di reclamo documentando tutte le attività di lavoro.

***Conoscenze minime***

- Tecniche di preventivazione.
- Requisiti contrattuali per effettuare la richiesta.
- Elementi di budgeting.
- Elementi di controllo del budget.
- Costo del personale, aspetti fiscali e calcolo del margine di profitto.

**UC.7****“Sviluppare e gestire il sistema qualità nell’ambito dei servizi di pulizia”*****Risultato generale atteso***

Curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborare all'implementazione dei manuali di qualità.

***Abilità*****• Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente.
- Interpretare e applicare le normative della qualità, all'interno del proprio contesto.
- Analizzare il prodotto, il processo e l'organizzazione del sistema produttivo.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Controllare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente a indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa).
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

**UC.8****“Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia”*****Risultato generale atteso***

Programmare le attività di lavoro, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze.

***Abilità*****• Elaborare il *planning* degli interventi da realizzare**

- Analizzare gli interventi in programma e valutare, sulla scorta dei tempi necessari alla loro esecuzione, il carico di lavoro.
- Programmare le proprie attività, tenendo conto del carico di lavoro complessivo e delle priorità del caso, valutando la possibilità di avvalersi del supporto di eventuali collaboratori.
- Redigere report sullo stato del lavoro

**• Gestire le risorse professionali a disposizione**

- Individuare e identificare i compiti e le responsabilità di ogni membro del gruppo.
- Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
- Garantire che ogni membro della squadra abbia obiettivi di lavoro personali.
- Incoraggiare e supportare i membri del gruppo nella realizzazione dei loro obiettivi, riconoscendo e incoraggiando la creatività e l'innovazione.
- Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
- Identificare i bisogni professionali.

**• Gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team**

- Esporre e comunicare in maniera positiva le finalità e gli obiettivi della squadra, pianificare con il team il raggiungimento degli obiettivi.
- Comunicare con le squadre di pulizia per correggere gli errori, controllare che tutto sia in ordine
- Gestire le dinamiche del gruppo e i conflitti.
- Ottenere attraverso le performance la fiducia e il supporto del gruppo. Saper gestire la leadership.

***Conoscenze minime***

- Gestione del tempo e dei fattori produttivi.  
Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Elementi e tecniche di comunicazione.

**UC.9****“Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi pulizia”*****Risultato generale atteso***

Curare e garantire la sicurezza nel luogo di lavoro elaborando e gestendo il piano di controllo dei rischi. Curare e garantire l'igiene dei luoghi di lavoro, la manutenzione e la conservazione delle attrezzature, utilizzando tecniche adeguate, la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro in relazione alla funzione/ruolo aziendale attribuiti in materia e in conformità alle regole vigenti.

***Abilità*****• Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Applicare ed implementare le procedure per la gestione del rischio, intervenire a fronte di situazioni di emergenza.
- Sviluppare e implementare le procedure di lavoro e di controllo del rischio, utilizzare una gerarchia di controlli, implementare le misure di controllo e diminuire i rischi frequenti.

**• Conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio**

- Conoscere e usare protocolli di analisi dei rischi
- Collaborare affinché sia effettuata una adeguata valutazione dei rischi, assicurarsi che i DPI siano utilizzati correttamente e la strumentazione sia a norma
- Monitorare e supervisionare l'uso di DPI
- Informare tutto il team sui piani d'emergenza e fornire supporto e orientamento in merito alla loro attuazione
- Informare i lavoratori sui rischi dei luoghi di lavoro e impedire l'accesso alle persone non autorizzate
- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Rispettare tutte le norme di sicurezza e di lavoro e i regolamenti e le procedure
- Relazionare e registrare il lavoro sulla sicurezza con programmi informatici

**• Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso**

- Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene
- Effettuare operazioni di riciclaggio e smaltimento dei materiali, secondo la legislazione corrente

**• Lavorare in sicurezza**

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale del beneficiario
- Identificare eventuali rischi per la salute, sicurezza e igiene. Compilare in maniera precisa i record relativi alla legislazione OHS (salute sicurezza igiene)
- Valutare e fornire DPI e tutti gli equipaggiamenti e i prodotti necessari
- Rispettare le norme di sicurezza e le procedure organizzative
- Identificare e pianificare le attività e le risorse per rispondere alle contingenze in materia di igiene, salute e sicurezza
- Seguire i regolamenti in materia di igiene salute e sicurezza e monitorare i contributi legislativi
- Implementare le procedure sull'igiene, sicurezza e rischio

**• Lavorare nel rispetto dell'ambiente**

- Attuare e promuovere l'organizzazione della politica ambientale, sensibilizzando anche il gruppo per migliorare l'impatto ambientale nelle operazioni di pulizia
- Monitorare l'uso di energia e di materiali e valutare i rischi ambientali
- Utilizzare l'energia in forma efficace ed efficiente



- Attuare adeguate azioni per diminuire l'impatto ambientale

***Conoscenze minime***

- Fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico.
- Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Caratteristiche di prodotti e detergenti per la pulizia usati nel lavoro.
- Normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi.
- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal D.lgs 81/'08, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
- Normative vigenti in materia di politica ambientale.

**Allegato B**  
**UC. 11 opzionale**  
**“Gestire le attività di pulizia in ambito di strutture sanitarie”**

***Risultato generale atteso***

Gestire i servizi di pulizia nell'ambito delle strutture sanitarie, in particolare pianificare e monitorare le attività, garantire la qualità del servizio offerto, definire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza.

***Abilità***

- **Pianificare le attività di pulizia in ambito di strutture sanitarie**
  - Organizzare in modo efficace ed efficiente le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia, coordinando in modo funzionale, le proprie attività con l'erogazione delle prestazioni sanitarie del cliente e con gli altri servizi presenti.
- **Gestire, implementare e monitorare il servizio in modo adeguato alle specificità delle strutture sanitarie**
  - Utilizzare, attuare, implementare adeguati strumenti operativi.
  - Organizzare il servizio sviluppando i piani della qualità (utilizzo, controllo, attuazione strumenti operativi - linee guida, Capitolati, Protocolli).
  - Garantire l'esecuzione dei controlli previsti (di sistema, di processo, di risultato, gestire le segnalazioni di non conformità, etc.)
- **Informare, comunicare, dialogare con i referenti delle strutture sanitarie in funzione dei compiti e delle responsabilità specifiche**
  - Rappresentare l'impresa nell'interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità.
- **Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza**
  - Organizzare il servizio nel rispetto dei vincoli ambientali e di sicurezza
  - Presidiare il percorso formazione ed addestramento operatori

***Conoscenze minime***

- Il S.S.N.: riferimenti normativi.
- Evoluzione delle organizzazioni sanitarie.
- Evoluzione del bisogno di salute e del rapporto con i pazienti/cittadini.
- Trasformazioni in atto nel settore dei servizi esternalizzati (Multi servizi, *Global service*, *Project financing*).
- Specificità dei servizi sanitari e dei servizi *no core* (attività sanitarie e servizi *no core*; il processo di esternalizzazione; le modalità di esternalizzazione).
- Modelli organizzativi di reparti e UU.OO.; organizzazione delle strutture sanitarie: funzioni e responsabilità - le diverse figure professionali del S.S.N
- I CCNL pulizie in ambito sanitario (CCNL pulizie, servizi integrati e Multiservizi; riferimenti relativi altri CCNL utilizzati per servizi esternalizzati in ambito sanitario).
- Igiene e strutture sanitarie (Microorganismi e modalità di trasmissione delle malattie; norme di igiene personale e norme comportamentali; diversificazione delle zone di interventi e correlate criticità).
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi in ambito sanitario.
- Aspetti di gestione della sicurezza e della tutela ambientale di un processo di erogazione di servizi in ambito sanitario.
- Il DVR, e le caratteristiche della Commessa ai fini della sicurezza e della tutela ambientale
- Il DUVRI e le fasi del processo di presidio della sicurezza

## **Allegato C**

### **STANDARD MINIMI DI CERTIFICAZIONE**

**delle Unità di Competenza costituenti il profilo professionale di  
“Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia”**

### **ATTI DELLA COMMISSIONE DI CERTIFICAZIONE**

**Candidato/a:** \_\_\_\_\_

**Codice fiscale:** \_\_\_\_\_

**Esame preliminare del dossier di certificazione**  
**Esiti della valutazione di consistenza delle evidenze presentate dal richiedente**

N°	Evidenze di apprendimenti formali e non formali derivate dalla matrice di trasparenza	Valutazione di consistenza
1		L'evidenza: <input type="checkbox"/> è assunta ai fini della valutazione <input type="checkbox"/> non è assunta ai fini della valutazione con le seguenti motivazioni: <hr/> <hr/>
2		<input type="checkbox"/> è assunta ai fini della valutazione <input type="checkbox"/> non è assunta ai fini della valutazione con le seguenti motivazioni: <hr/> <hr/>
3		<input type="checkbox"/> è assunta ai fini della valutazione <input type="checkbox"/> non è assunta ai fini della valutazione con le seguenti motivazioni: <hr/> <hr/>
4		<input type="checkbox"/> è assunta ai fini della valutazione <input type="checkbox"/> non è assunta ai fini della valutazione con le seguenti motivazioni: <hr/> <hr/>
5		<input type="checkbox"/> è assunta ai fini della valutazione <input type="checkbox"/> non è assunta ai fini della valutazione con le seguenti motivazioni: <hr/> <hr/>
6		<input type="checkbox"/> è assunta ai fini della valutazione <input type="checkbox"/> non è assunta ai fini della valutazione con le seguenti motivazioni: <hr/> <hr/>
7		<input type="checkbox"/> è assunta ai fini della valutazione <input type="checkbox"/> non è assunta ai fini della valutazione con le seguenti motivazioni: <hr/> <hr/>

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

**Scheda sintetica del procedimento di certificazione**  
**Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia**

Unità di competenza relative al macroprocesso: **Definire obiettivi e risorse**

UC	Evidenze assunte	Audit valutativo	Prova	Esito del procedimento	Firme dei membri della Commissione
UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	
UC.2 "Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	

Unità di competenza relative al macroprocesso: **Gestire il sistema cliente**

UC	Evidenze assunte	Audit valutativo	Prova	Esito del procedimento	Firme dei membri della Commissione
UC.3 "Gestire la negoziazione e la comunicazione – Capo cantiere servizi pulizie"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia pagina 3

Unità di competenza relative al macroprocesso: **Erogare il servizio**

UC	Evidenze assunte	Audit valutativo	Prova	Esito del procedimento	Firme dei membri della Commissione
UC.4 "Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	
UC.5 "Organizzare e gestire le operazioni di pulizia"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	
UC.6 "Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	

Unità di competenza relative al macroprocesso: **Gestire i fattori produttivi**

UC	Evidenze assunte	Audit valutativo	Prova	Esito del procedimento	Firme dei membri della Commissione
UC.7 "Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	
UC.8 "Gestire le risorse umane – capocantiere servizi di pulizia"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	
UC.9 "Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia"	N°	Svolto in data ____/____/2011	Svolta in data ____/____/2011	Data: ____/____/2011 [ ] La Commissione certifica [ ] La Commissione non certifica	

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capocantiere/capo commessa in servizi di pulizia pagina 4

## UC.1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell'audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo</i> )	
Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.	
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	

Esito della valutazione ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia



## UC.2 - “Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell’audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.</i> )	
Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia	
Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all’esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici	
Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione	

Esito della valutazione ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

## UC.3 - “Gestire la negoziazione e la comunicazione – Capo cantiere servizi pulizie”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell’audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Rappresentare l’impresa nell’interazione con il cliente a partire dalla rilevazione dei suoi fabbisogni, fino al monitoraggio delle operazioni di pulizia ed alla valutazione del lavoro svolto e gestire, ove possibile, situazioni impreviste e criticità</i> )	
Rilevare le richieste del cliente ed identificarne le necessità	
Usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni	
Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento.	
Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche	
Inserire le informazioni raccolte in banche dati	
Organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali	

Esito della valutazione ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

## UC.4 - “Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell’audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Realizzare un’analisi accurata e precisa della commessa di lavoro e del luogo di lavoro al fine di individuare le modalità di intervento più indicate per personalizzare il servizio, le risorse umane e le attrezzature necessarie per erogare il servizio</i> )	
Individuare le esigenze della commessa attraverso l’acquisizione di tutte le informazioni utili e l’analisi del luogo di lavoro	
Individuare le modalità di intervento e le risorse più indicate per erogare il servizio	

Esito della valutazione    ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

## UC.5 - “Organizzare e gestire le operazioni di pulizia”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell’audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia</i> )	
Applicare metodi e strumenti di pianificazione e di determinazione della sequenza dei compiti al fine di organizzare e monitorare le operazioni di pulizia	
Controllare la fornitura di risorse per il cantiere: organizzare, implementare e far funzionare un magazzino	
Revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate	

Esito della valutazione   ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

## UC.6 - “Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell’audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Realizzare una gestione economica accurata e precisa della commessa di lavoro al fine di tenere sotto controllo i costi sostenuti dall'azienda per la commessa stessa e effettuare le analisi di redditività</i> )	
Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente	
Acquisire e gestire la commessa del cliente: rendicontare periodicamente la commessa ed analizzare gli eventuali scostamenti fra il budget ed il consuntivo	
Gestire il sollecito di pagamento ed eventuali reclami	

Esito della valutazione    ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

## UC.7 - “Sviluppare e gestire il sistema qualità nell’ambito dei servizi di pulizia”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell’audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Curare la politica della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborare all'implementazione dei manuali di qualità</i> )	
Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa di settore vigente.	
Interpretare, applicare e controllare il rispetto di procedure e normativa della qualità	
Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti, individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.	

Esito della valutazione ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia

## UC.8 - “Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell’audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Programmare le attività di lavoro, calendarizzando gli interventi e suddividendo i compiti tra i membri del team a disposizione tenendo in considerazione le loro competenze</i> )	
Elaborare il <i>planning</i> degli interventi da realizzare sulla base delle risorse umane a disponibili.	
Gestire le risorse professionali a disposizione: assegnare compiti e responsabilità, controllare lo svolgimento delle attività assegnate e individuare i bisogni professionali.	
Gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team di lavoro.	

Esito della valutazione    ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia



## UC.9 - “Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi pulizia”

### Valutazione del candidato

#### 1. Contenuti dell'audizione

- ☐ Esposizione delle evidenze da parte del candidato
- ☐ Domande di approfondimento da parte della Commissione

#### 2. Eventuale prova somministrata al candidato

#### 3. Esiti della valutazione

Aspetti oggetto della valutazione	Esito della valutazione
Capacità di esposizione delle esperienze	
Correttezza e ampiezza del linguaggio utilizzato	
Capacità di uso delle evidenze	
Consapevolezza del risultato ( <i>Curare e garantire la sicurezza nel luogo di lavoro elaborando e gestendo il piano di controllo dei rischi; curare e garantire l'igiene dei luoghi di lavoro, la manutenzione e la conservazione delle attrezzature, in relazione al ruolo aziendale attribuito in materia e in conformità alle regole vigenti</i> )	
Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario: applicare ed implementare le procedure per la gestione del rischio, conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio	
Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso	
Lavorare in sicurezza (identificare eventuali rischi per la salute, sicurezza e igiene, compilare i record relativi alla legislazione OHS, valutare e fornire DPI e tutti gli equipaggiamenti e i prodotti necessari, etc.)	
Lavorare nel rispetto dell'ambiente: attuare e promuovere l'organizzazione della politica ambientale, monitorare l'uso di energia e di materiali e valutare i rischi ambientali, etc.	

Esito della valutazione ☐ La Commissione certifica  
☐ La Commissione non certifica

Perugia, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2011

Firme dei membri della Commissione

Candidato/a: \_\_\_\_\_

Profilo: Capo cantiere/capo commessa in servizi di pulizia