

**Note per la direttiva al regolamento d'esame concernente l'esame professionale specialisti in manutenzione
competenze operative con obiettivi di rendimento**

Version vom 1.5.2015 / fmpro

Settore di competenze operative A: Esercizio degli impianti

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
A1	Assicurare la disponibilità degli impianti	conosce l'influsso delle attività di manutenzione sulla disponibilità degli impianti e riesce perciò a definire, in modo preciso, quando l'impianto sarà nuovamente disponibile sa riconoscere e interpretare eventuali condizioni irregolari dell'impianto	Chiarisce le funzioni degli impianti nella propria area (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili) almeno macchine frigorifere, ventilatori, pompe, dispositivi di aerazione e riscaldamento. Argomenta e definisce gli ambiti delle attività di manutenzione con esempi della pratica. Accerta lo stato degli impianti, elabora proposte in merito, e avvia le misure, in modo da garantire la disponibilità dei processi.	K3
A2	Assicurare la sicurezza degli impianti	conosce norme di legge, direttive e disposizioni in materia di protezione individuale e sicurezza sul lavoro	Chiarisce le norme di sicurezza fondamentali per la manutenzione, gli impianti e i luoghi di lavoro, relativamente al proprio settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili) Applica la sicurezza sul lavoro all'attività lavorativa quotidiana e ai processi. Specifica le attività delle autorità di vigilanza e degli organi di controllo, relative al proprio settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili), nel suo ambiente di lavoro. Applica le disposizioni del settore elettrico. Accerta i limiti e i pericoli delle installazioni elettriche e li descrive con esempi della pratica. Elenca le sostanze pericolose e ne descrive denominazioni, pittogrammi e avvertenze. Applica le disposizioni in conformità all'OPI art. 32b per l'impianto e l'infrastruttura. Elabora una valutazione dei rischi prima dell'inizio del lavoro per gli ambiti a	K3
A3	Assicurare l'affidabilità degli impianti	gestisce attività di manutenzione, ispezione e riparazione conformemente alle disposizioni e allo stato generale della tecnologia	Regolamenti e direttive interni ed esterni, relativi al proprio settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili), sono noti e saranno accertati e applicati durante la manutenzione. Elabora esempi come check list, istruzioni, disposizioni di manutenzione, controllo dei guasti e manuali per il montaggio. Descrive tecniche di diagnosi e di manutenzione all'avanguardia.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien
Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

A4	Assicurare l'economicità degli impianti	Riconosce l'importanza delle ispezioni e rileva i dati di esercizio. Riconosce disturbi del normale funzionamento	Applica la conoscenza della diagnosi all'impianto. Utilizza metodi di diagnosi mirati e ne argomenta l'impiego. Interpreta la situazione tra valori target e valori effettivi, in base all'utilizzo pianificato, mostra le rispettive proposte economiche relative alla manutenzione, e dirige i 7 compiti parziali della manutenzione. Effettua monitoraggi dello stato degli impianti. Ottimizza gli intervalli di ispezione, tenendo in considerazione i requisiti dei processi. Chiarisce le connessioni, in caso di appalto, tra costi di investimento e costi di esercizio dal punto di vista della manutenzione. Descrive possibili ottimizzazioni dei costi nelle strategie di manutenzione mediante un'analisi di costi e utilizzi.	K3
A5	Assicurare l'assistenza tecnica degli impianti durante il ciclo di vita	riesce a collaborare alla pianificazione prende parte alla messa in funzione e al collaudo dell'impianto segue l'impianto durante il funzionamento può prendere parte alla ricostruzione	Riesce a indicare e spiegare le tappe e attività principali della manutenzione sul ciclo vitale di un impianto/oggetto (pianificazione/appalto/messa in funzione/collaudo/garanzia/utilizzo/miglioramento/cessazione). Spiega l'interazione tra produttore/fornitore e manutenzione nel modello a due circuiti mediante degli esempi.	K4
A6	Assicurare la disponibilità dei mezzi operativi	conosce i principali mezzi operativi dell'impianto e i rispettivi utilizzi riesce a reperire e preparare i principali mezzi operativi	Esigere l'utilizzo di mezzi operativi necessari per l'esercizio dell'impianto e collaborare a una strategia di appalto. Esegue un'Analisi ABC dei mezzi operativi o parti di ricambio. Espone proposte per l'appalto e la preparazione. Applica le avvertenze per la manutenzione o il controllo dei mezzi operativi e i materiali ausiliari. (ad es. strumenti di sospensione del carico, pedane di sollevamento, veicoli di trasporto interno, dispositivi di misurazione, sensori, attuatori, dispositivi di controllo, utensili elettrici). Applica le disposizioni di layout relativamente ai requisiti dell'infrastruttura. Ricerca possibili fonti d'acquisto o aziende di riferimento per i mezzi operativi necessari.	K3
A7	Assicurare la disponibilità delle infrastrutture	include le infrastrutture nella manutenzione, conformemente alle disposizioni di legge, alle indicazioni del costruttore e ai requisiti operativi	Riconosce le connessioni, all'interno del processo, tra impianto, energia, infrastruttura, partner esterni e manutenzione. Applica le disposizioni legislative. Descrive interconnessioni, rischi, disposizioni e doveri principali tra i partner interni/esterni (Service Level Agreement, contratto d'opera, CO, SIA).	K4

A8	Effettuare attività di monitoraggio	eseguire le ispezioni, effettuare le misurazioni di controllo, valutare i dati di esercizio (Condition Monitoring)	<p>Applica i metodi di misurazione e/o diagnosi ideali per il monitoraggio dello stato.</p> <p>Spiega il monitoraggio tecnico e del personale e confronta i vari aspetti.</p> <p>Riconosce eventuali differenze di stato, le interpreta ed esegue le rispettive misure. (almeno deterioramento, invecchiamento, sforzo, cavitazione, contaminazione e corrosione).</p> <p>Mostra l'impiego di CM (Condition Monitoring) nel sistema di controllo del processo. Descrive con esempi della pratica emissioni, trasmissioni e immissioni</p>	K3
A9	Effettuare attività diagnostica	imposta gli strumenti di diagnosi presenti in modo adeguato e li applica con la conoscenza dell'automazione	<p><i>Diagnosi:</i></p> <p>Descrive la tribologia con esempi della pratica.</p> <p>Descrive le varie forme di corrosione e le individua con strumenti adeguati.</p> <p>Definisce il concetto "misurazione".</p> <p>Descrive i seguenti metodi di diagnosi con esempi della pratica.</p> <p>(misurazione meccanica di lunghezze e diametri, misurazioni di tensione e corrente, estensimetro dispositivi di misurazione della pressione elettrici e meccanici, dispositivi di misurazione della temperatura meccanici ed elettrici, dispositivi di misurazione delle vibrazioni elettrici, analisi di frequenza, misurazione degli impulsi d'urto, endoscopia, termografia, misurazione dello spessore delle pareti a ultrasuoni, controlli di fessurazione, analisi dei lubrificanti).</p> <p><i>Automazione:</i></p> <p>Descrive i vantaggi e gli svantaggi delle tipologie di segnale analogico/digitale/binario.</p> <p>Descrive le caratteristiche dei seguenti componenti: trasduttore, convertitore, commutatore e trasmettitore.</p> <p>Descrive la differenza tra comandare e regolare.</p> <p>Presenta esempi della pratica e caratteristiche dei comandi.</p> <p>Presenta esempi della pratica e caratteristiche delle tipologie di regolazione continue e discontinue (P/PI/PID).</p> <p>Spiega la strutturazione del sistema di controllo del processo e descrive i livelli del sistema con esempi della pratica (livello sul campo, livello di controllo del processo, livello di controllo della produzione).</p> <p>Spiega esempi e utilizzi di sensori attivi e passivi. Specifica i compiti di possibili circuiti di protezione nel controllo elettronico (resistore-capacità, VDR, diodi a corda libera, optoaccoppiatore, relais di isolamento).</p>	K3

A10	Effettuare le analisi dei guasti	rispettare i tempi di reazione precedentemente definiti conoscere ed eseguire, in modo adeguato, la procedura e l'analisi degli errori eseguire le corrette misure	Diagnosticare ed eliminare, in modo strutturato, gli errori ad un impianto, tenendo in considerazione le disposizioni e i tempi di reazione. Riesce ad elencare metodi adeguati al riguardo (almeno metodi a lisca di pesce, Kepner-Tregoe, Brainstorming) e a valutarne l'idoneità per ogni caso. Applica un'analisi dei guasti con l'aiuto di schemi dell'impianto. Documenta le differenze e i guasti all'interno della sua area di competenza (almeno registro dell'impianto, lista dei guasti, lista degli eventi) con tecnologie adatte. Elabora per iscritto una semplice presa di posizione o reclamo per difetti relativamente ai guasti o alle differenze.	K4
A11	Ottimizzazione degli impianti	elabora proposte per i progetti di ottimizzazione nella propria area di responsabilità e le presenta	Ideare proposte per l'ottimizzazione di un impianto nell'ambito delle competenze assegnate e dell'aggiornamento tecnico dal punto di vista di disponibilità, affidabilità, economicità, sicurezza ed ecologia, e descriverle in modo conciso. Applicare i principi legislativi alla rilevazione di impianti occasionali (PrsG-Legge sulla sicurezza dei prodotti, CE, direttive macchine) e adattamenti. Eliminare punti deboli in modo sistematico (TOP). Valutare il consumo energetico e le risorse di impianti/oggetti.	K3
A12	Effettuare le messe in funzione e i ripristini degli impianti	Conosce il processo e organizza il lavoro dei partecipanti necessari per la messa in funzione. Documenta le singole fasi e i passaggi della rimessa in funzione	Applica la semplice analisi dei rischi con le check list a 10 punti dell'Istituto di BioArchitettura + Sostenibilità (IBN), a livello del materiale e del personale, al suo settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili). Spiega una messa/rimessa in funzione, tenendo in considerazione tutti i regolamenti. Elabora l'esecuzione di una (ri) messa in funzione o collaudo e la documenta. Valuta le diverse soluzioni di collaudo (provvisorio, parziale, finale) ed elabora la relativa documentazione.	K3
A13	Redigere istruzioni tecniche(IT) /procedure operative (PO) per l'esecuzione dei lavori	Riconosce la sequenza logica dei passaggi di lavoro. Presta attenzione alle norme di sicurezza elettriche e meccaniche e le rispetta	Elabora un procedimento di processo per le proprie attività. Elabora delle istruzioni di lavoro in base ai 10 punti dell'organizzazione operativa. Applica le regole dei punti 5+5 del per l'elettricità e le 8 regole di sicurezza alla manutenzione con esempi della pratica. Elabora disposizioni dei regolamenti, relativi alla sicurezza sul lavoro, per la manutenzione e l'assistenza tecnica come istruzioni/indicazioni di lavoro	K3

Settore di competenze operative B: Manutenzione

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
B1	Eseguire le manutenzioni correttive pianificate	riesce a fissare la propria area di competenza (chiarimenti riguardanti la disponibilità e la sicurezza) riesce a pianificare e utilizzare, in modo personale e materiale, le risorse a sua disposizione.	Elabora e progetta piani di manutenzione e istruzioni di lavoro, a livello del materiale e del personale. Le applica dal punto di vista di disponibilità, affidabilità, economicità, sicurezza ed ecologia. Elabora documentazioni per la pratica. Spiega i 7 compiti suddivisi della manutenzione con esempi della pratica. Descrive le connessioni tra manutenzione e realtà aziendale nel processo complessivo e le visualizza mediante una rappresentazione del processo (manutenzione orientata al processo)	K3
B2	Eseguire le manutenzioni correttive non pianificate	riesce a valutare il volume delle manutenzioni correttive non pianificate Riesce a reperire le informazioni necessarie. riesce ad applicare le misure di emergenza necessarie (soprattutto relative alla sicurezza) riesce a trasformare una manutenzione correttiva non pianificata in una manutenzione correttiva pianificata	Limitare e valutare le cause di un guasto, utilizzando i metodi di risoluzione dei problemi (ad es. metodi a lisca di pesce, Kepner-Tregoe, Brainstorming). Applica inoltre una procedura sistematica e una conoscenza specifica del settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili). Riconoscere i propri limiti, approfittare in modo ottimale e, in caso di necessità, richiedere risorse umane aggiuntive. Applica le direttive relative alla sicurezza sul lavoro e i regolamenti interni ed esterni. Descrive l'importanza e l'impiego della gestione della documentazione. Applica le conoscenze all'influsso della pianificazione di manutenzione. Descrive le tecniche di manutenzione e i relativi impieghi.	K3
B3	Pianificare ed eseguire le attività manutentive	riesce a pianificare ed effettuare la manutenzione in base ai manuali d'uso e/o manutenzione dei fornitori.	Elabora piani di manutenzione, in base a istruzioni d'uso, sicurezza sul lavoro, disposizioni dei fornitori e disposizioni sull'ambiente. Elabora documenti dal punto di vista di disponibilità, affidabilità, economicità, sicurezza ed ecologia. Illustra le possibilità di un software per la pianificazione della manutenzione e ne indica i relativi vantaggi e svantaggi. Illustrare gli impieghi di strategie e tempi di utilizzo	K3
B4	Pianificare ed eseguire le ispezioni	Riconosce le funzioni chiave dell'impianto e riesce a utilizzare importanti strumenti di misurazione. Elabora le checklist e identifica, in questo modo, eventuali differenze rispetto al valore nominale. Prepara, in base all'ispezione, i lavori di manutenzione necessari.	Riconosce le unità (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili) rilevanti per la manutenzione, e le struttura. Sviluppare la pianificazione delle ispezioni (ad es. check list). Eseguire, mediante la misurazione (oggettiva/soggettiva) o in base alla documentazione, la scorta di utilizzo delle unità. Documentare il confronto tra valori target e valori effettivi. Descrivere l'influsso sulla strategia di manutenzione	K3
B5	Pianificare le esecuzioni dei lavori finalizzati e gli adeguamenti stabiliti	riesce a individuare punti deboli e a consigliare misure adeguate	Riconoscere i punti deboli con l'aiuto della documentazione, ed eliminarli o ottimizzarli dal punto di vista di disponibilità, affidabilità, economicità, sicurezza ed ecologia. Applicare i miglioramenti in tre passaggi (TOP) secondo il regolamento sulla sicurezza dei prodotti (PrSV) e/o il processo di miglioramento continuativo (KVP).	K4
B6	Comunicare con le sedi coinvolte	riesce ad analizzare processi e strutture, e utilizza, per tale motivo, i canali di comunicazione corretti.	Riconoscere le connessioni nella struttura organizzativa in base a organigrammi/processi, e svilupparne scambi di informazioni specifici per situazione. Stabilire gli scambi di informazioni e le relative sequenze. Stabilire le informazioni rilevanti e formularle in modo conciso. (almeno ordini, solleciti, reclami per difetti). Elabora istruzioni per terzi.	K4

B7	Assicurare la disponibilità dei mezzi per le manutenzione	Conosce le attività di manutenzione, in modo che i mezzi di manutenzione possano essere procurati e revisionati secondo una prospettiva ecologica ed economica. Conosce la natura dei mezzi di manutenzione, le rispettive caratteristiche e i metodi di conservazione.	Descrive le considerazioni di costi e utilizzi relative ad articoli del magazzino e attrezzi. Valuta la disponibilità necessaria di articoli del magazzino e attrezzi. Illustrare o reperire i regolamenti del magazzino (schede di sicurezza), e spiegarne gli effetti. Valutare la durata degli articoli del magazzino. Elaborare proposte per la definizione della gestione del magazzino, in caso di introduzione di nuovi impianti (mediante analisi ABC). Effettuare o agire con funzioni consultive per la riorganizzazione del magazzino a seguito di rimozione /sostituzione di impianti	K4
B8	Applicare le strategie di manutenzione e i rispettivi metodi	riesce a differenziare diverse strategie di manutenzione e a riconoscerne vantaggi e svantaggi	Descrizione di vantaggi e svantaggi, e caratteristiche delle seguenti strategie di manutenzione (IH): manutenzione predittiva-Predictive Maintenance PDM, manutenzione preventiva-Preventive Maintenance PM, manutenzione basata sullo stato-Condition Based Maintenance CBM, monitoraggio continuativo-Condition Monitoring CM, Analisi FMEA di influsso-possibilità-guasto, processo di miglioramento continuativo KVP, Total Quality Management-TQM, Total Productive Maintenance TPM, Reliability Centered Maintenance RCM. Utilizzare concetti di manutenzione in conformità a EN 13306 per consenso delle Strategie di manutenzione (IH). Riconoscere e valutare le strategie utilizzate in esercizi/processi propri. Illustrare e giustificare le strategie con esempi	K4
B9	Comprendere l'impostazione e i processi organizzativi della manutenzione	conosce i propri partner di riferimento e la loro posizione nell'organizzazione riesce a indicare in ogni momento i propri partner di riferimento corretti	Indicare vantaggi, svantaggi e caratteristiche della struttura organizzativa lineare e della struttura organizzativa maxi. Confrontare le due forme di organizzazione. Riconoscere le connessioni nella struttura organizzativa in base a organigrammi/processi, in modo adeguato ai livelli, e dibattere sulle posizioni relative alla funzione. Conoscere, completare, elaborare e reperire i documenti e le informazioni necessari in modo adeguato ai livelli	K4

Settore di competenze operative C: Sicurezza

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
C1	Redigere i capitolati per le attività di ripristino degli impianti	Conosce le attività di messa in funzione, rimessa in funzione e ripristino, presta attenzione alle relative istruzioni.	Applica misure, disposizioni e condizioni per un corretto funzionamento all'interno o all'esterno con personale proprio o esterno. Applica procedure (regole dei punti 5+5 del per l'elettricità e 8 regole vitali della manutenzione) e meccanismi sicuri. Riesce ad applicare i principi legislativi, riguardo alle competenze o conoscenze specialistiche, alla manutenzione e al funzionamento degli impianti. <i>Convoca esperti del settore in caso di necessità</i>	K4
C2	Conoscere e applicare le normative di legge, (istruzioni e regolamenti) nell'ambito professionale	conosce i processi fondamentali e gli intervalli di ispezione essenziali per la manutenzione correttiva sugli impianti. Conosce le principali autorità di vigilanza e le norme di sicurezza del settore Riesce a richiedere gli aiuti o i supporti corrispondenti.	Ricerca e applica le direttive CFSL, MSSL e SUVA per impianti, manutenzione o personale. Applicare le PSA secondo le disposizioni interne. Applicare i regolamenti rilevanti per settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili) come: (almeno) ASIT, Ordinanza sui dispositivi medici, Decreto sui refrigeranti, Ordinanza sugli impianti a bassa tensione (NIV), Sicurezza antincendio (KGV), Legge sulla protezione dell'ambiente (USG), Legge sui prodotti chimici (ChemG), Legge sulla protezione delle acque (GSchG), Ordinanza sulla protezione contro gli incidenti rilevanti (StfV), OTRif, DATEC, Ordinanza contro l'inquinamento atmosferico (LRV), Ordinanza sul CO2, OIF, norme di taratura, strumenti di sospensione del carico, strumenti di sospensione del carico. Convoca esperti del settore in caso di necessità.	K4
C3	Eseguire corsi di formazione del personale interno all'impianto	riesce a istruire i dipendenti a prestare attenzione ai regolamenti interni e ai processi	Constata errori relativi alla sicurezza sul lavoro e la prevenzione degli infortuni, elabora istruzioni corrispondenti e si occupa della loro applicazione. Elabora attività di lavoro sistematiche. Inserisce nel concetto di manutenzione le principali norme di sicurezza dal <i>manuale di istruzioni e le applica</i>	K4
C4	Eseguire corsi di formazione del personale esterno all'impianto	riesce a istruire i dipendenti a prestare attenzione ai regolamenti interni e ai processi, ed elabora avvertenze di sicurezza	Constata gli errori del personale esterno, e riesce a correggerlo, istruirlo e ad elaborare istruzioni. <i>Applicare disposizioni di monitoraggio e istruzioni.</i>	K4
C5	Gestione delle situazioni straordinarie	conosce i piani di emergenza e le regole di comportamento nelle situazioni di emergenza, e li applica	Illustrare e giustificare le situazioni di emergenza in cui la manutenzione svolge un ruolo centrale. Descrivere l'importanza della procedura <i>sistematica. Agisce secondo i piani di emergenza propri dell'azienda.</i>	K3
C6	Analizzare e sopprimere punti deboli	conosce gli standard interni e identifica l'effetto dei punti deboli elabora proposte per eliminare i punti deboli	Seguire un'individuazione dei pericoli e una valutazione dei rischi. Applicare (Punto 5 MSSL), e il risultante piano di azione (Punto 6 MSSL) mediante TOP (a livello tecnico, organizzativo e del personale).	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien
Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

C7	Conoscere e applicare i 10 punti MSSL (CFSL)	conosce i 10 punti MSSL e riesce ad applicarli all'interno della realtà aziendale. Riesce a mostrare le attività operative e orientate all'utilizzatore	Conosce la classificazione/struttura dei 10 punti MSSL. Suddividere gli esempi per campo di attività nel quadro dei 10 punti MSSL. Illustra le attività operative e orientate all'utilizzo, e gli atti imperativi con esempi della pratica. <u>Applica le check list SUVA nella pratica.</u>	K4
C8	Conoscere le basi tecniche di sicurezza FM	conosce i regolamenti del settore e riesce a indicare degli esempi	Riesce ad illustrare i rischi di sicurezza relativi al settore, in caso di modifiche agli impianti (elettrotecnica, automazione, domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili). Spiega le attività di controllo, le ispezioni/verifiche della sicurezza del settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili) con esempi e descrive l'impiego di strumenti di supporto e il corretto utilizzo per lavorare in sicurezza nella manutenzione (IH).	K4
C9	Esaminare i collegamenti ed eseguire i collaudi iniziali	conosce esempi per importanti collaudi iniziali in conformità con le disposizioni giuridiche e la sicurezza	Applica le disposizioni legislative del settore e riesce a illustrare esempi delle verifiche principali per il rispetto della sicurezza.	K3

Settore di competenze operative D: Documentazione

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
D1	Gestire la documentazione degli impianti	Utilizzare disposizioni interne ed esterne per la documentazione.	<p>Indicare le componenti della documentazione degli impianti (almeno manuali di istruzioni, documenti di manutenzione, documentazione di sicurezza, dichiarazioni di conformità, capitolato, lista dei ricambi, lista dei pezzi, dati di impostazione, schemi, piani, relazioni di verifica, autorizzazioni alla messa in esercizio, prove energetiche, disposizioni di smaltimento).</p> <p>Elencare e giustificare con esempi della pratica i siti e gli obblighi di conservazione per i documenti.</p> <p>Gestisce le modifiche in modo professionale e corretto, e predispone la riorganizzazione.</p> <p>Distinguere documenti statici e dinamici, descrivere e giustificare la relativa diversa gestione.</p> <p>Applicare le disposizioni legislative con documentazione (almeno OPI art. 32b, punti 1+2, RS 832.30, ASIT, Ordinanza sugli impianti a bassa tensione-NIV).</p> <p>Indica i motivi della gestione di una documentazione e illustra esempi della pratica.</p> <p>Riconosce le connessioni tra obblighi di documentazione e norme ISO (9001, 14001).</p>	K3
D2	Gestire i documenti di manutenzione e le Check list	Conserva l'originale e i documenti di lavoro aggiornati.	<p>Costituire, rilevare o implementare i documenti di manutenzione e le check list nella struttura della documentazione in conformità alle disposizioni interne (ad es. sistemi di gestione della qualità-QMS). Applicare le disposizioni legislative nella documentazione (almeno OPI art. 32b, punti 1+2, RS 832.30).</p> <p>Assicura la documentazione sia ai fornitori di servizi interni che esterni.</p> <p>Giustifica l'obbligo di documentazione relativamente a incarichi e contratti.</p> <p>Elabora autonomamente check list e piani di manutenzione per le attività di manutenzione e impianti.</p>	K3
D3	Redigere le istruzioni normative e i processi dedicati	Osserva le norme e i regolamenti relativi. Redige le istruzioni e le avvertenze per la manutenzione correttiva o gli impianti.	<p>Elabora istruzioni, regolamenti, procedure (almeno manuali di lavoro, risoluzione guasti, montaggio, manutenzione e istruzioni, indicazioni di ispezione, diagrammi tempo-distanza, diagramma della sequenza di fasi, flowchart).</p> <p>Utilizza le disposizioni interne per le documentazioni.</p>	K3

D4	Interpretare schemi e documentazioni tecniche	Riesce, in qualità di generalista, a interpretare documenti tecnici e a utilizzare informazioni necessarie per il funzionamento degli impianti. Conosce gli schemi fondamentali e i documenti tecnici del settore, e riesce a utilizzarli e spiegarli.	Distingue, riesce a descrivere le tipologie di schema e ad applicarle in qualità di generalista: elettrico (schema di attacco, cablaggio, installazione, blocco, panoramica, corrente, impianto elettrico, schema combinato), pneumatico (diagramma di funzione e di controllo), idraulico (diagramma di funzione e di controllo), impianto di tubazione, isometria, (schema della canalizzazione e della strumentazione) sistemi commerciali di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria (HLK), e schemi di installazioni sanitarie. Riesce a riconoscere le funzioni in schemi, confrontare e valutare le conseguenze delle modifiche. Applica le documentazioni disponibili per il settore e la manutenzione in modo efficiente e ragionato .	K4
D5	Redigere schemi e documentazioni tecniche	Accerta la situazione attuale per una elevata disponibilità dei documenti relativi agli impianti / macchinari. Conosce i meccanismi per la manutenzione correttiva, gli impianti e la documentazione o le strategie attuali.	Implementare le modifiche degli schemi nella struttura della documentazione in conformità con le disposizioni interne (ad es. sistemi di gestione della qualità-QMS). Identifica le modifiche in modo professionale e corretto, e si occupa dell'adattamento e della regolazione nella documentazione (Masterdok-Documentazione principale). Applicare le disposizioni legislative nella documentazione (almeno OPI art. 32b, punti 1+2, RS 832.30). Valutazione di possibili adattamenti di manutenzione in base alla modifica degli schemi. Assicurare la disponibilità dei documenti richiesti nel processo.	K4
D6	Gestione storica degli impianti/ sicurezza dati	trasmette i dati di esercizio o lo stato dell'impianto rilevati nell'archivio dati specifico dell'azienda. Con lo storico dati riesce a elaborare o indicare semplici dichiarazioni o codici per la manutenzione.	Definire lo storico dell'impianto per i miglioramenti necessari e illustrarne le misure adeguate (ad es. processo di miglioramento continuativo KPV, TOP, ..) Spiegare l'utilizzo di dati di: ed es. registro di impianto, Lift journal, registro gru, verbale di collaudo, documento di manutenzione per refrigeranti, protocollo relativo all'Ordinanza sugli impianti a bassa tensione o consegna di oggetti in affitto. Possibilità e utilizzi di applicazioni pratiche come: documentare, spiegare e giustificare i punti deboli e lo storico dell'impianto. riconoscere i problemi con la protezione elettronica dei dati e le misure correttive. Illustrare e applicare i principali obblighi di conservazione nella pratica e nella manutenzione. Illustrare l'utilizzo di elaborazione dati e informatica con esempi della pratica nella manutenzione .	K4
D7	Redigere schizzi e disegni	Redige autonomamente documenti tecnici semplici, schizzi, disegni, schemi con le conoscenze specialistiche necessarie.	Utilizzare i simboli nominati in modo adeguato per schemi o piani e completare gli schemi operativi. Preparare schizzi a mano con adeguate proporzioni, misure e simboli utilizzati nel settore (domotica, macchine & impianti, elettricità, ospedali-cliniche e ospizi, immobili). (disegno costruttivo, schizzi di funzione, cicli di regolazione, diagramma di funzione di un comando, diagramma funzionale per tappe, idraulico, pneumatico, sistema di aerazione, layout degli impianti a simboli con corrispondenti attacchi energetici).	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien
Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

D8	Conoscenza della reportistica e delle basi del controlling	Registra i servizi della manutenzione in modo adeguato. Valutare i servizi della manutenzione e suddividere i costi.	Giustificare e valutare i propri riscontri/report con i diversi dati relativi alle prestazioni (ad es. quadro dei guasti, materiale, personale, parti di ricambio, dati di esercizio, clienti. ecc.). Spiegare e motivare l'utilizzo di dati e valutazioni per la manutenzione. Reperire dati importanti per la formazione dei codici o i report, e valutare il tasso di movimentazione delle parti di ricambio tenendo in considerazione i sistemi di gestione della qualità-QMS. Illustrare e giustificare con esempi la forma e l'utilizzo di riscontri nella manutenzione.	K3
D9	Utilizzare componenti Hardware/Software	Utilizza gli strumenti di supporto elettronici aziendali nel suo ambiente di lavoro. Conosce i pericoli, le possibilità e le avvertenze dei dispositivi elettronici e delle applicazioni tecniche.	Illustrare e spiegare i problemi, le disposizioni e le revisioni con ESD/EMC e oggetti elettronici nella manutenzione e negli impianti. Spiegare e giustificare l'utilizzo di software e hardware nella manutenzione per l'automazione durante il ciclo vitale di un impianto. Descrivere le possibilità di protezione dati, backup e ridondanza nella pratica. Mostrare vantaggi e svantaggi dei software di manutenzione nella pratica.	K3

Settore di competenze operative E: Comunicazione

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
E1	Effettuare colloqui con il personale	conoscere le basi relative alla gestione del colloquio (adatto alla situazione, formalmente corretto, rispettoso)	Descrivere la problematica tra l'emittente e il destinatario dei messaggi. Indicare e riuscire ad applicare i quattro aspetti (parti del messaggio). Indicare e riuscire ad applicare i tre livelli di transazione. Riconoscere la tipologia (almeno secondo C.G.Jung) e suddividere le persone. Utilizzare i mezzi di comunicazione accompagnatori (documenti, schizzi, ecc.) in modo mirato e adeguato allo scopo.	K3
E2	Istruire e formare il personale interno ed esterno	Conoscenza di base, conoscenza delle tematiche, riesce a trasmettere in modo strutturato le conoscenze utili sulla base dei documenti.	Strutturare un ciclo di temi mediante i documenti disponibili e ordinare i passaggi della formazione. Al riguardo documenti come: collegare in modo ottimale guide, disposizioni, check list e piani. Trasmetterli adeguatamente in base ai livelli e al destinatario. Gestire i documenti informativi in conformità con le disposizioni interne.	K4
E3	Conoscenza delle forme di comunicazione: relazioni scritte/reportistica/prese di posizione/corrispondenza	riesce a redigere report di lavoro e semplici relazioni, come ad es. relazioni di guasto.	Utilizzare il contenuto e la struttura di una lettera aziendale attuale (ad es. lettera, reclami per difetti, solleciti, ordini, richiesta di offerta, domande di garanzia) e percepire la sua funzione come specchio dell'azienda. Riesce a elaborare, in modo riproducibile, protocolli di riparazione a elevato contenuto di informazione, in modo che, in caso di necessità, possa essere avviato un processo di miglioramento continuativo KPV.	K3
E4	Assistenza completa al personale di riferimento (interno ed esterno)	conosce il contesto (regolamenti, localizzazione e aspetti relativi alla sicurezza) riesce a reperire e fornire informazioni adeguate al livello.	Assicurare che disposizioni interne, ecologiche, legislative e di sicurezza sul lavoro siano tenute in considerazione e controllarne l'applicazione. Fornire un servizio di consulenza per tali questioni come partner di riferimento, e di mediazione con gli esperti del settore (ad es. SiBe, responsabile per le sostanze pericolose, esperto di smaltimento, uffici, ecc.) Vigilanza sul personale operativo (interno ed esterno) in queste aree	K4
E5	Gestione dei reclami	Raccoglie i reclami e li analizza. Riesce, in base ai reclami, a dedurre e applicare le misure adeguate.	Analizza moduli di reclamo, moduli e liste di difetti, ne valuta l'influsso sul processo e la disponibilità necessaria. Vengono eseguite quindi le misure necessarie, tenendo in considerazione l'aspetto economico.	K4
E6	Acquisire e scambiare informazioni	conosce i documenti necessari e sa dove reperirli informa autonomamente le persone e gli impieghi interessati.	Applica l'approccio di comunicazione dell'azienda. Reperisce informazioni mirate (internet, fornitori, riviste di settore, seminari di settore, norme, leggi, direttive, ecc.). Applica le direttive relative al traffico di posta elettronica. È consapevole dei punti forti e deboli dei diversi media nello scambio di informazioni.	K3
E7	gestire un gruppo ristretto di collaboratori	riesce a formulare chiaramente gli incarichi e a sorvegliare sul rispettivo svolgimento conosce il modo per supportare i dipendenti	Formula obiettivi secondo SMART. Gestisce gli incarichi nell'ambito di compiti, competenze e responsabilità assegnate. Suddivide l'incarico in fasi intermedie misurabili/valutabili e le controlla. Supporta (lascia supportare) i dipendenti nelle fasi dell'incarico in caso di necessità. Tutela le necessità dei dipendenti ed esegue le misure.	K5

Settore di competenze operative F: Logistica, Organizzazione, Acquisti e smaltimento

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
F1	Conoscenza della gestione degli appalti	conosce le diverse tipologie di contratto conosce i singoli elementi di un ordine (offerta, ordine, consegna, fatturazione)	Elabora un capitolato, tenendo in considerazione la disponibilità e l'affidabilità richieste, in modo economicamente efficace, e conoscendo le tipologie di contratto (almeno contratto di lavoro, contratto d'opera, contratto quadro). Valuta e confronta le offerte. Ordina opere o i servizi chiaramente definiti mediante un modulo d'ordine pertinente, in conoscenza delle CGC, e li ordina in modo mirato nel piano contabile. Esegue i controlli di merci in arrivo e servizi, la messa in funzione e il collaudo in conformità al capitolato. Elabora un verbale di collaudo e ne deduce i difetti. Affianca l'azione correttiva, effettua i controlli finali ed esegue la fatturazione.	K4
F2	Gestione del magazzino	conosce le basi della gestione del magazzino conosce il processo di gestione del magazzino e lo utilizza	Esegue un'Analisi ABC delle parti di ricambio. Descrive le conseguenze di una gestione del magazzino errata. Applica il processo di gestione del <u>magazzino e lavora all'ottimizzazione del processo di magazzino.</u>	K4
F3	Pianificazione ed esecuzione della logistica	chiarisce le condizioni di spazio e localizzazione, così come la tempistica valuta le caratteristiche delle merci trasportate (peso, volume, pericolosità, disponibilità aspetti di sicurezza) conosce tutte le sedi associate e le relative interconnessioni utilizza i mezzi di lavoro adeguati	Pianifica il trasferimento, il trasporto e la sostituzione degli impianti, tenendo in considerazione la disponibilità. Concorda i processi a livello locale e temporale con tutte le persone coinvolte. Tiene in considerazione le caratteristiche delle merci trasportate nell'ambito dell'infrastruttura esistente, osservando i regolamenti interni ed esterni, in particolare la sicurezza sul lavoro. Elabora un approccio di informazione costante al <u>trasferimento/trasporto/installazione</u>	K4
F4	Esecuzione, gestione e smaltimento dei materiali	affronta i principi base relativi ai rifiuti e il principio "chi inquina paga" della legge sulla protezione dell'ambiente conosce come gestire i rifiuti speciali in modo conforme ai regolamenti si occupa della differenziazione dei rifiuti relativi alla propria area e li porta ai punti di smaltimento costituisce correttamente i luoghi di stoccaggio	Applica il piano gestione rifiuti a 4 livelli (VVVE) per la riduzione delle quantità di rifiuti. Indica i principi base relativi ai rifiuti e il principio "chi inquina paga" della legge sulla protezione dell'ambiente. Reperisce regolamenti (Legge sulla protezione dell'ambiente-USG, Legge sui prodotti chimici-ChemG, Legge sulla protezione delle acque-GSchG, DATEC, e le disposizioni relative ai rifiuti del UFAM (ad es. OTRif, Ordinanza tecnica sui rifiuti-TVA, Ordinanza contro l'inquinamento atmosferico-LRV) relativi al trattamento regolare dei rifiuti speciali e li rispetta. Suddividere e applicare la voce UN e i pittogrammi di pericolo. Si occupa della differenziazione dei rifiuti relativi alla propria area e li porta ai <u>punti di smaltimento. Costituisce correttamente i luoghi di stoccaggio.</u>	K3
F5	Considerare le diverse forme organizzative	Confronta le diverse forme di organizzazione e riesce ad applicarle alla propria azienda, in particolare relativamente all'organizzazione della manutenzione	Indicare vantaggi e svantaggi delle forme di organizzazione mono e bidimensionali, e applicarle alla propria forma di organizzazione. Gestire la propria organizzazione aziendale in conformità a organigramma, descrizione <u>dell'impiego e diagramma di funzione.</u>	K3
F6	Collocazione del personale	riesce a individuare e coordinare le necessità del personale in base agli incarichi (personale interno ed esterno)	Valuta i servizi propri ed esterni necessari. Li coordina e li utilizza a livello economico. <u>Osserva al riguardo CO, LL, OLL, CCL, OPI, regolamento del personale.</u>	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien
Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

F7	Logistica del magazzino e sue applicazioni	conosce la differenza tra gestione del magazzino centralizzata e decentralizzata, e i relativi vantaggi e svantaggi	Distingue tra gestione del magazzino centralizzata e decentralizzata, e ne indica i relativi vantaggi e svantaggi. Indicare le caratteristiche delle diverse tipologie di magazzino (almeno magazzino in conto deposito, magazzino di consolidamento, magazzino di materiali, magazzino di parti di ricambio specifico dell'azienda, Pooling di parti di ricambio, servizio di ritiro, Just in time)	K3
----	--	---	--	----

Settore di competenze operative G: Controllo dei costi e prestazioni

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
G1	Eseguire analisi di costi e ricavi	chiarisce i concetti Pareto, Analisi ABC con degli esempi riesce a confrontare i costi e gli utilizzi e trarne le conclusioni chiarisce quando è richiesto un pay-back e quando no	Spiegare e applicare il principio Pareto. Eseguire l'analisi ABC delle attività. Applicare le regole di delegazione (cosa, chi, perché, come, quando). Descrivere i principi guida "bene è meglio di perfetto" e "bene quanto necessario e non bene quanto possibile", e applicarli a esempi della pratica. Elaborare un'analisi di costi e utilizzi, tenendo in considerazione le possibilità finanziarie, mostra i periodi di ammortamento ed elabora le basi decisionali. <u>Illustra i connessioni tra Payback, finanza e sicurezza</u>	K3
G2	Eseguire controlli dei costi e rendimento	comprende, nell'ambito del controllo del lavoro, come uno stato effettivo viene rilevato e come viene eseguito un confronto tra valori target e valori effettivi	Reperisce o elabora codici (almeno tasso do costo IH, parte di spesa per il personale IH, parte di spesa per i materiali IH, quota di prestazioni esterne IH, quota di guasti IH), risultati di misurazione ed eventualmente check list per una diagnosi finalizzata alla definizione dello stato effettivo. Reperisce i <u>valori nominali e elabora un confronto tra valori target e valori effettivi</u> .	K3
G3	Effettuare monitoraggi energetici, finalizzati al risparmio e all'efficienza	conosce le diverse energie primarie e secondarie propone misure di risparmio energetico nella propria area conosce l'influsso della manutenzione sull'efficienza energetica	Descrive le fonti energetiche primarie e secondarie. Analizza le dispersioni energetiche e riconosce, in linea di massima, possibili ottimizzazioni energetiche nel processo. Descrive il bilancio energetico (schede prodotto, valutazioni e indici energetici) nel processo e mette in atto delle misure relative a comportamento dei dipendenti, attività nell'ambito della manutenzione e investimenti finalizzati all'ottimizzazione del consumo <u>energetico</u> .	K4
G4	Consulenza alla redazione per il budget di manutenzione	conosce lo stato dell'impianto e collabora alla valutazione delle necessità.	Utilizza l'approccio di manutenzione (IH) esistente, registra dati e rifinisce gli indici, al fine di supportare l'elaborazione del budget di manutenzione (IH). Valuta lo stato degli impianti e descrive le misure di manutenzione (IH) <u>necessarie</u> .	K4
G5	Fatturare le proprie prestazioni	riesce a suddividere i diversi fattori di costo (tempo, materiale, ecc.) e li rapporta in modo chiaro	Riconosce la composizione dei costi per i lavori di manutenzione (IH), riesce a suddividere questi ultimi in centri di costo e inserirli in un report completo.	K4

Domaine de compétence pratique H: Competenze disciplinari

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
H1	Formazione tecnica: predisposizione nell'analizzare i processi in modo logico e analitico	Collegare e utilizzare analiticamente, in base ai settori, la conoscenza tecnica degli ambiti di specializzazione elettrico, idraulico, meccanico o automazione	Le conoscenze specialistiche vengono applicate con senso logico e le situazioni di lavoro vengono riconosciute correttamente. Il collegamento delle basi consente soluzioni ottimali e mirate. Grazie alle conoscenze applicate, possono essere dedotte correttamente le conseguenze e gli effetti dell'utilizzo. Ognuno può essere valutato in base alle eventuali varianti esistenti, che corrispondono al meglio alle esigenze. Con le conoscenze interconnesse riesce ad agire con funzioni consultive nelle diverse situazioni.	K4
H2	Conoscenza dei processi	collegare e utilizzare le conoscenze dei processi	Le fasi del processo e i sottoprocessi possono essere differenziati e collegati a un unico processo ragionato in una sequenza ottimale. Il processo persegue l'obiettivo, la strategia e i regolamenti di manutenzione nel miglior modo possibile	K4
H3	Metodi e diagnosi	applicare metodi e diagnosi alle situazioni di lavoro	La diagnosi sistematica viene utilizzata, adattandola alla situazione. Le conoscenze vengono impiegate, mediante un adeguato metodo di lavoro, in una risoluzione dei problemi adatta alla pratica. Al riguardo viene tenuto in considerazione l'impiego efficiente delle risorse. I propri limiti vengono riconosciuti e, in caso di necessità, ci si rivolge a terzi.	K4
H4	Individuare le modalità atte al miglioramento e all'ottimizzazione dei processi	Riconoscere il potenziale di ottimizzazione e miglioramento in una prospettiva tecnica, economica e rispettosa dell'ambiente	Vengono riconosciuti possibili miglioramenti in una prospettiva tecnica, economica e rispettosa dell'ambiente. Le proposte risolutive ragionevoli vengono valutate, tenendo in considerazione il contesto, dove la competenza richiesta è attuata o ne viene consigliato l'impiego. Le risorse umane e materiali, soddisfacendo le disposizioni di manutenzione, vengono protette nel miglior modo possibile	K4
H5	Conoscenza delle tecnologie attuali, cognizione del settore	Verificare l'attualità dello stato generale della tecnologia, e utilizzare le conoscenze tecniche del settore nelle aree di specializzazione	Grazie alle conoscenze della tecnologia d'avanguardia, si valutano lo stato dei propri impianti e i metodi, si riconoscono modifiche realistiche e tipiche del settore, e dove esse sono consigliabili in modo ragionevole	K4
H6	Ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili	Gestire oculatamente le risorse, utilizzando attività mirate	L'impiego ragionato delle risorse viene effettuato secondo il semplice principio base "bene solo quanto necessario". Una tale valutazione comprende il rispetto dei requisiti di sicurezza, economia, tutela dell'ambiente, e tecnici	K4
H7	Conoscenza nella gestione dei progetti in atto	Utilizzare le conoscenze di base nella gestione dei progetti in atto	I progetti vengono affiancati, il relativo stato valutato e le differenze critiche riconosciute. In caso di bisogno, la necessità di apportare correzioni può essere descritta e avviata	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien
Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

H8	Conoscenze basi delle norme contrattuali e loro applicabilità	Suddividere e utilizzare le conoscenze di base delle norme contrattuali e della loro applicabilità	Grazie alle conoscenze di base in ambito di diritto e contratti, i contenuti illegali possono essere indicati, e quelli mancanti descritti. I contenuti aggiuntivi necessari possono essere descritti in linea generale, nel caso in cui la dicitura giuridica consenta di delegare una persona legalmente qualificata	K4
H9	Conoscenza dei vari sistemi di garanzia qualità	Utilizzo della conoscenza dei vari sistemi di garanzia qualità nella pratica come processo di miglioramento continuativo	Si conoscono le caratteristiche rilevanti per la manutenzione dei diversi sistemi di qualità, e si applicano nella pratica. I miglioramenti necessari sono riconosciuti, descritti, eseguiti in un processo di miglioramento continuativo KVP e trovano riscontro nei documenti rilevanti relativi alla qualità	K4
H10	Manipolazione nell'utilizzo di sostanze pericolose	Sorvegliare e assicurarsi dell'utilizzo professionale delle sostanze pericolose nelle situazioni di lavoro	Si riconoscono le sostanze pericolose, le relative caratteristiche e le situazioni a rischio. Le norme di sicurezza trovano impiego o il relativo utilizzo viene forzato. L'effetto di eventuali pericoli viene valutato e si agisce di conseguenza. Si riconoscono le competenze e le responsabilità nell'area di pericolo. Le persone rilevanti all'interno dell'area delle sostanze pericolose sono note nella struttura/organizzazione aziendale	K4
H11	Conoscenze e utilizzo dei mezzi informatici	Utilizzare le conoscenze e l'utilizzo dei mezzi informatici in modo mirato, adattandoli alla situazione	Le conoscenze informatiche vengono utilizzate in modo mirato e speditivo. Dove necessario, esse vengono affiancate all'ottimizzazione e alla semplificazione del processo. Si è a conoscenza di un approccio informatico aggiornato. Si utilizzano programmi ragionati e necessari o consigliati per il collaudo. I programmi adeguati supportano una documentazione aggiornata.	K4

Settore di competenze operative I: Competenze personali

No.	competenze operative	concretizzazione / Contenuto	obiettivi di rendimento	Tax
11	Alta disponibilità ad effettuare servizi di sorveglianza e controllo	Riconoscere e chiarire la necessità dei servizi di sorveglianza e controllo. Accettare e incrementare la conseguente elevata disponibilità	L'elevata disponibilità a effettuare servizi di sorveglianza e controllo è accettata e applicata nella quotidianità lavorativa. I principi di fairness e collegialità vengono applicati nella classificazione e nella ripartizione del periodo di lavoro.	K4
12	Consapevolezza del ruolo svolto (responsabilità/obiettivi)	La consapevolezza del ruolo svolto dal punto di vista della responsabilità e quella dal punto di vista degli obiettivi sono collegate nelle situazioni di lavoro	La consapevolezza del ruolo svolto dal punto di vista della responsabilità e quella dal punto di vista degli obiettivi sono collegate nelle situazioni di lavoro. L'autonomia e un'elevata disponibilità a "ragionare per gli altri lavoratori" sono ancorate nel processo di lavoro. I lavori vengono organizzati, in modo che essi possano anche essere affidati ad altri dipendenti. Le informazioni riservate di qualsiasi forma sono trattate in modo restrittivo e conforme alle normative.	K4
13	Disponibilità all'adeguamento/miglioramenti dei processi di lavorazioni	La disponibilità all'adeguamento e ai miglioramenti dei processi sono indispensabili nel processo di lavoro e sono richieste	Si riconosce la necessità di una disposizione permanente alla formazione e al cambiamento. Rinnovamenti e modifiche vengono apportate, in modo che tutti i dipendenti possano beneficiarne per il proprio sviluppo	K4
14	Predisposizione al lavoro di squadra e gestione delle criticità	La predisposizione al lavoro di squadra è presupposta e, grazie ad una elevata capacità di gestione della criticità, le situazioni complicate saranno risolte in modo mirato	La predisposizione al lavoro di squadra è impiegata e promossa. Le piattaforme per lo sviluppo del team sono riconosciute e utilizzate. Grazie a una comunicazione adeguata, i temi vengono risolti in modo costruttivo e si ottiene una prestazione ottimale. L'apertura mentale e la capacità di gestione della criticità vengono permanentemente considerati fattori chiave. I conflitti vengono affrontati e risolti in modo efficace. I rapporti tra le persone consentono una relazione di fiducia adeguata. Nell'ambito dell'incarico viene utilizzata un'applicazione basata sulle relazioni.	K4
15	Predisposizione comunicative e relazionali	La comunicazione è adattata alla rispettiva soluzione di lavoro in modo mirato	Grazie a una predisposizione comunicativa e relazionale, le situazioni di lavoro vengono affrontate in modo sicuro e le situazioni complicate risolte, tenendo presenti i diversi punti di vista. La comunicazione è rispettosa e adeguata anche in situazioni di stress. Le altre persone vengono percepite in modo consapevole, e le azioni e le comunicazioni vengono adattate di conseguenza. L'atteggiamento è adattato all'incarico. La comunicazione è strutturata in modo adeguato per la singola persona o gruppi. La comunicazione è chiara e comprensibile.	K4

16	Capacità e disponibilità ad impegni straordinari temporanei	La capacità e disponibilità ad impegni straordinari temporanei sarà promossa mediante misure proprie ed esterne	L'elevata disponibilità evita errori nell'utilizzo della tecnologia e riduce le tensioni nei rapporti interpersonali. Le situazioni di stress vengono riconosciute precedentemente e, dove possibile, smorzate ed eliminate. Lo stress personale viene tenuto sotto controllo. Le tensioni, i conflitti e le aggressioni tra le persone vengono eliminate. L'atteggiamento e il linguaggio vengono controllati anche in situazioni complicate.	K4
17	Flessibilità operativa	Grazie all'elevata flessibilità, le diverse situazioni di lavoro sono riconosciute, analizzate e affrontate in modo mirato	L'elevata flessibilità consente di agire in modo mirato nelle situazioni variabili. La flessibilità è sufficiente, quando anche l'ambiente lavorativo è coinvolto nella dinamica.	K5
18	Predisposizione al lavoro autonomo	Numerose situazioni di lavoro possono essere affrontate con le proprie competenze	Un'elevata autonomia è collegata a soluzioni intenzionali e all'utilizzo adeguato delle competenze decisionali. Le proprie possibilità vengono riconosciute in modo corretto. Con il lavoro, l'atteggiamento e l'impegno si promuove un utilizzo mirato.	K5