REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Responsabile tecnico di tintolavanderia**
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 20 - Servizi alla persona
Area di Attività	ADA.20.02.04 - Gestione e organizzazione delle attività di tintolavanderia ADA.20.02.05 - Realizzazione di operazioni di tintolavanderia
Processo	Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e famigliare
Sequenza di processo	Gestione di tintolavanderie e pulizia di capi d'abbigliamento
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Responsabile tecnico di tintolavanderia sovrintende l'attività professionale di tinto lavanderia, intesa come l'attività di impresa che, ai sensi della legge 22 febbraio 2006 n. 84 e s.m.i, esegue i trattamenti di lavanderia, di pulitura chimica a secco e ad umido, di tintoria, di smacchiatura di stireria, di follatura e affini, di indumenti, capi e accessori per l'abbigliamento, di capi in pelle e pelliccia, naturale e sintetica, di biancheria e tessuti per la casa, ad uso industriale e commerciale, nonché ad uso sanitario, di tappeti, tappezzeria e rivestimenti per l'arredamento, nonché di oggetti d'uso, articoli e prodotti tessili di ogni tipo di fibra.
Referenziazione ATECO 2007	S.96.01.20 - Altre lavanderie, tintorie
Referenziazione ISTAT CP2011	6.5.3.7.0 - Artigiani e addetti alle tintolavanderie
Regolamentata	SI

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Gestione dell'esercizio di tintolavanderia (3251)
2. Gestione dei rapporti con i clienti (3253)
3. Conduzione delle operazioni di smacchiatura, lavaggio, tintoria e stireria (3257)
4. Utilizzo delle macchine e dei programmi di gestione della tintolavanderia (3258)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Gestione dell’esercizio di tintolavanderia**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Gestione degli approvvigionamenti e degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della conduzione economica dell'esercizio, cura del disbrigo delle pratiche e dell’espletamento degli adempimenti ordinari, nonché della relazione con i fornitori
Descrizione breve	
Abilità	1. Organizzare e gestire le attività della tintolavanderia 2. Gestire i fornitori, definire le necessità di approvvigionamento 3. Gestire il magazzino 4. Gestire il personale impiegato nell’esercizio 5. Gestire la relazione con gli istituti di credito 6. Curare gli aspetti amministrativi ordinari 7. Gestire le operazioni di incasso e pagamento
Conoscenze	1. Elementi di contrattualistica 2. Elementi di diritto commerciale 3. Normativa di settore 4. Elementi di gestione delle risorse umane 5. Elementi di gestione aziendale 6. Elementi di gestione delle scorte 7. Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche e modalità di registrazione di prima nota e archiviazione dei documenti contabili 8. Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure 9. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
Referenziazione ISTAT CP2011	6.5.3.7.0 - Artigiani e addetti alle tintolavanderie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestione dei rapporti con i clienti**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Cliente accolto, esigenze ed aspettative dello stesso analizzate, informazioni relative agli eventuali rischi connessi ai trattamenti dei capi/tessuti richiesti fornite; offerta dei servizi di tintolavanderia sviluppata in coerenza con le esigenze della clientela.
Descrizione breve	
Abilità	1. Accogliere ed esaminare la richiesta del cliente 2. Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela 3. Applicare la normativa in tema di conciliazione e rendere consenso informato per danni 4. Prendere in consegna i capi ed etichettarli 5. Sviluppare l’offerta dei servizi di tintolavanderia
Conoscenze	1. Metodi per la gestione dei reclami 2. Principi di customer care 3. Elementi di codice del consumo 4. Elementi di marketing per lo sviluppo dell’offerta 5. Tecniche di comunicazione e vendita 6. Lessico e terminologia tecnica di settore anche in lingua straniera
Referenziazione ISTAT CP2011	6.5.3.7.0 - Artigiani e addetti alle tintolavanderie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Conduzione delle operazioni di smacchiatura, lavaggio, tintoria e stireria**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Esecuzione dei trattamenti propri della tintolavanderia, finalizzati prevalentemente all'eliminazione dello sporco ed al ripristino del capo/tessuto, effettuazione preventiva delle operazioni di smacchiatura e/o pre-trattamento sulla base dei risultati delle prove di resistenza dei colori
Descrizione breve	
Abilità	1. Individuare la tipologia di pre-trattamento in relazione alla macchia e al tessuto 2. Riconoscere le fibre e leggere le etichettature al fine di smistare e classificare i capi 3. Riconoscere le macchie 4. Utilizzare i prodotti adeguati alla smacchiatura, al lavaggio, alla tintura e conoscerne caratteristiche e proprietà 5. Saper dosare detersivi e additivi in funzione del capo e del risultato richiesto 6. Impiegare le diverse tecniche di lavaggio a secco o ad acqua e con le più recenti tecnologie (idrocarburi, wet cleaning) 7. Applicare tecniche di stiratura in funzione del capo o tessuto e dei desideri del cliente 8. Applicare tecniche di tintura utilizzando i prodotti adeguati alle caratteristiche e proprietà dei tessuti trattati, rispettando le procedure previste per l'utilizzo di sostanze chimiche 9. Curare la piegatura e l'imballaggio del capo/tessuto trattato 10. Applicare tecniche di smistamento e classificazione dei capi
Conoscenze	1. Chimica dei detersivi 2. Fondamenti di chimica organica ed inorganica 3. Tecniche e strumenti per stiro a mano e con macchine stiratrici (stirowap, presse stiro, mangani, grucce, manichini, ecc.) 4. Fibre e loro caratteristiche (animali, vegetali, sintetiche ecc) 5. Norme in materia di etichettatura dei prodotti tessili 6. Principi di scioglimento chimico fisico e biologico 7. Tecniche di lavorazione delle fibre 8. Tecniche di smacchiatura e lavaggio 9. Tecniche di tintura 10. Tipologie di comportamento dei capi in relazione al lavaggio 11. Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la smacchiatura, il lavaggio e la tintura di tessuti
Referenziazione ISTAT CP2011	6.5.3.7.0 - Artigiani e addetti alle tintolavanderie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Utilizzo delle macchine e dei programmi di gestione della tintolavanderia**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Utilizzo delle attrezzature e dei macchinari necessari alle diverse fasi di trattamento dei capi/tessuti, nonché degli altri strumenti di gestione della tintolavanderia, assicurando il rispetto della legislazione vigente in materia di igiene e sicurezza.
Descrizione breve	
Abilità	1. Selezionare e approntare macchine, strumenti e materiali necessari alla tipologia di trattamento da eseguire 2. Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di trattamento dei capi/tessuti 3. Gestire la manutenzione ordinaria di attrezzature ed impianti 4. Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale 5. Garantire il rispetto delle esigenze igienico–sanitarie e di tutela dell’ambiente
Conoscenze	1. Elementi di informatica 2. Normativa igienico sanitaria 3. Elementi di meccanica elettricità e termodinamica 4. Tipologia di macchinari e strumenti della tintolavanderia 5. Programmi di lavaggio 6. Normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, la prevenzione e protezione dei rischi 7. Legislazione in materia di tutela dell’ambiente
Referenziazione ISTAT CP2011	6.5.3.7.0 - Artigiani e addetti alle tintolavanderie
Risultati attesi	
Attività	