



Unione Europea



**REPERTORIO  
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<b><i>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></i></b>	
<b><i>Area Comune</i></b>	
<b>Processo</b>	Affari generali, segreteria e facilities management
<b>Sequenza di processo</b>	Facility management
<b>Area di Attività</b>	ADA.25.233.764: Gestione dei servizi di pulizia, disinfezione e sanificazione
<b>Qualificazione regionale</b>	Operatore capo cantiere-capo commessa nei servizi di pulizia
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 6.1.5.1.0 Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 6.1.5.1.0 Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia  Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 80.10.00 Servizi di vigilanza privata 80.20.00 Servizi connessi ai sistemi di vigilanza 80.30.00 Servizi di investigazione privata 81.10.00 Servizi integrati di gestione agli edifici 81.21.00 Pulizia generale (non specializzata) di edifici 81.22.01 Attività di sterilizzazione di attrezzature medico sanitarie 81.22.02 Altre attività di pulizia specializzata di edifici e di impianti e macchinari industriali 81.29.10 Servizi di disinfezione 81.29.91 Pulizia e lavaggio di aree pubbliche, rimozione di neve e ghiaccio 81.29.99 Altre attività di pulizia nca
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	L'operatore capo cantiere-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.

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma	
<b>Risultato atteso</b>	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale</li> <li>• comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato</li> <li>• format tipo di contratto</li> <li>• principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori</li> <li>• elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo</li> <li>• aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.	L'esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma.	Esatta verifica della correttezza del contratto di lavoro in relazione al tipo di prestazione richiesta; precisa gestione delle procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata; esatta comprensione degli adempimenti fiscali e previdenziali connessi all'esercizio dell'attività in oggetto.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia	
<b>Risultato atteso</b>	
Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"><li>• conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia</li><li>• definire le condizioni della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.</li><li>• caratteristiche dei servizi di pulizie (il mercato di riferimento: domanda e offerta)</li><li>• regolamenti legislativi</li><li>• metodi di monitoraggio degli sviluppi della legislazione e dei regolamenti</li></ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Esercitare la professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici ed organizzativi propri della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.	L'esercizio della professione di Capo cantiere nei servizi di pulizia .	Esatta individuazione delle caratteristiche e delle tipologie dei servizi di pulizie; corretta determinazione delle condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente; precisa gestione dei diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali applicabili.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie	
<b>Risultato atteso</b>	
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	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità</li> <li>• usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni</li> <li>• comunicare con clienti attuali e potenziali</li> <li>• comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche</li> <li>• inserire le informazioni raccolte in una banca dati</li> <li>• organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fondamenti psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore</li> <li>• elementi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>• tecniche delle dinamiche interpersonali – osservazione e controllo dei comportamenti</li> <li>• tecniche della negoziazione in generale e della negoziazione commerciale</li> <li>• principi di comunicazione al cliente interno</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
<p>Gestire la negoziazione e la comunicazione con il cliente – Capo cantiere servizi pulizie.</p> <p>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.</p>	<p>Le operazioni di gestione della negoziazione e della comunicazione con il cliente.</p>	<p>Precisa individuazione dei bisogni del cliente, delle sue aspettative, delle sue preferenze, in linea con le esigenze dell'impresa; corretta attuazione di lettere, telefonate e mail di primo contatto; redazione completa di un resoconto dei contatti effettuati.</p>



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia	
<b>Risultato atteso</b>	
<p>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</p>	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro</li> <li>• individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche di analisi della commessa</li> <li>• elementi per la definizione del budget di commessa: costi, ricavi, margine</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
<p>Analizzare la commessa di lavoro – Capocantiere servizi di pulizia.</p> <p>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.</p>	<p>Le operazioni di analisi della commessa di lavoro.</p>	<p>Corretta acquisizione di tutte le informazioni necessarie a definire una prima stima dell'intervento; esatta verifica dell'esito della prima stima, con accurata individuazione delle risorse umane e delle attrezzature necessarie per erogare il servizio.</p>



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 5 - Titolo</b>	
<b>Risultato atteso</b>	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di pulizia</li> <li>• applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti</li> <li>• controllare la fornitura di risorse per il cantiere</li> <li>• revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi per la definizione dei fattori da considerare in sede di programmazione</li> <li>• tecniche, metodi e strumenti utilizzati per la pianificazione delle azioni</li> <li>• elementi per la definizione delle attività da intraprendere</li> <li>• conoscenza delle pratiche e procedure aziendali</li> <li>• conoscenza di normative e procedure applicabili</li> <li>• conoscenza della legislazione e delle procedure OHS</li> <li>• tecniche di pulizia, conoscenza delle attrezzature e lo corretto utilizzo</li> <li>• tipi di superfici e metodi di pulizia efficaci e compatibili</li> <li>• tipi di sostanze chimiche e il loro uso adeguato</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Organizzare e gestire le operazioni di pulizia. Organizzare in modo efficace ed efficiente tutte le attività inerenti alla erogazione di un intervento di pulizia.	Le operazioni di gestione e organizzazione delle operazioni di pulizia.	Corretta acquisizione di tutte le informazioni utili sulle prestazioni di pulizia ed identificazione delle aree di miglioramento; preciso utilizzo del problem solving per identificare contingenze e individuare opportunità per l'organizzazione del servizio; esatta registrazione delle azioni di miglioramento apportate in appositi documenti.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 6 - Titolo</b>	
Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia	
<b>Risultato atteso</b>	
	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
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente</li> <li>• acquisire e gestire la commessa del cliente</li> <li>• gestire segnalazioni ed eventuali reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche di preventivazione</li> <li>• requisiti contrattuali per effettuare la richiesta</li> <li>• elementi di budgeting</li> <li>• elementi di controllo del budget</li> <li>• costo del personale, aspetti fiscali e calcolo del margine di profitto</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestire gli aspetti amministrativi connessi alle attività di pulizia. 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.	Le operazioni di gestione degli aspetti amministrativi connessi all'attività di pulizia.	Corretta elaborazione di una proposta commerciale al cliente; precisa gestione della commessa del cliente; completa segnalazione di eventuali reclami.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 7 - Titolo</b>	
Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia	
<b>Risultato atteso</b>	
	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
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi</li> <li>• concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita</li> <li>• modalità operative di valutazione della qualità di un servizio</li> <li>• principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
<p>Sviluppare e gestire il sistema qualità nell'ambito dei servizi di pulizia.</p> <p>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.</p>	<p>Le operazioni di sviluppo e gestione del sistema di qualità nell'ambito dei servizi di pulizia.</p>	<p>Corretto monitoraggio della qualità del servizio erogato e del processo produttivo implementato; esatta rilevazione del grado di soddisfazione del client.</p>



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 8 - Titolo</b>	
<b>Risultato atteso</b>	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborare il planning degli interventi da realizzare</li> <li>• gestire le risorse professionali a disposizione</li> <li>• gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione del tempo e dei fattori produttivi</li> <li>• concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo</li> <li>• comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo</li> <li>• modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto</li> <li>• elementi e tecniche di comunicazione</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestire le risorse umane – capo cantiere servizi di pulizia. 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.	Le operazioni di gestione delle risorse umane.	Esatta redazione del piano di intervento da programmare; corretta organizzazione delle risorse disponibili; coordinamento preciso delle attività di comunicazione all'interno della squadra operativa d'intervento.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

### **COMPETENZA N. 9 - Titolo**

Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia

#### **Risultato 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

<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li><li>• conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio</li><li>• garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso</li><li>• lavorare in sicurezza</li><li>• lavorare nel rispetto dell'ambiente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• fattori di rischio professionale ed ambientale, biologico, chimico, fisico</li><li>• elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio</li><li>• caratteristiche di prodotti e detergenti per la pulizia usati nel lavoro</li><li>• normativa regionale relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi</li><li>• 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</li><li>• normative vigenti in materia di politica ambientale</li></ul>



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza – servizi di pulizia.</p> <p>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.</p>	<p>Le operazioni di sviluppo e gestione del piano di controllo dei rischi e di gestione delle operazioni di igiene, salute e sicurezza.</p>	<p>Corretta predisposizione delle azioni volte a diminuire i rischi professionali, ambientali del beneficiario; completa illustrazione della legislazione sull'igiene e sulla sicurezza; esatta attuazione delle attività volte al rispetto delle norme igienico-sanitarie idonee a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.</p>