

Identificazione di modulo

Versione del 01/07/2016

Specialista in manutenzione con attestato professionale federale

Organo responsabile

fmpro - associazione svizzera di Facility Management e di Maintenance

Settore di competenze operative E: Comunicazione*

* Estratto dal „Profilo di qualificazione con rispettive competenze / Profilo di qualificazione“

Termine indicativo: per lo sviluppo metodico/didattico dei contenuti descritti si consiglia agli enti offerenti un periodo di formazione di 16-18 ore.

1. Il modulo „Comunicazione“ include le seguenti competenze operative:

- Effettuare colloqui con il personale
- Istruire e formare il personale interno ed esterno
- Conoscenza delle forme di comunicazione: relazioni scritte/reportistica/prese di posizione/corrispondenza
- Assistenza completa al personale di riferimento (interno ed esterno)
- Gestione dei reclami
- Acquisire e scambiare informazioni
- gestire un gruppo ristretto di collaboratori

2. Dalle competenze operative derivano i seguenti concretizzazioni/contenuti.

- Applicare le basi relative alla gestione del colloquio (adatto alla situazione, formalmente corretto, rispettoso)
- Trasmette in modo strutturato le conoscenze utili sulla base dei documenti, le conoscenze di base e quelle tematiche
- Redige report di lavoro e semplici relazioni, come ad es. relazioni di guasto
- Trasmette i regolamenti, la localizzazione e gli aspetti relativi alla sicurezza nell'ambito di applicazione
- Reperisce e fornisce informazioni adeguate al livello.
- Raccoglie i reclami e li analizza
- Deduce, in base ai reclami, e applica le misure adeguate
- Reperisce i documenti necessari
- Informa autonomamente le persone e gli impiegati interessati
- Formula chiaramente gli incarichi e sorveglia sul rispettivo svolgimento
- Supporta i dipendenti in modo costruttivo nelle problematiche

Gli obiettivi prestazionali con livelli K e i modi di agire operativi finali, relativi a tali concretizzazioni/contenuti, possono essere visionati dall'"Allegato alla Guida" dettagliatamente elaborato. Quest'ultimo è disponibile presso l'associazione professionale fmpro.

3. Esame modulare / strumenti di supporto

Tipologia di esame: esame modulare scritto, domande di teoria e domande applicative, diverse tipologie di domande

Durata dell'esame: 60 minuti

Mezzi di supporto: Sommario 1 pagina A4,
un calcolatrici tascabili senza collegamento alla rete, nessun
dispositivo di comunicazione

4. Validità del certificato modulo

Certificati modulo sono validi 5 anni.