

ADA.10.02.16 - MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI ELETTRODOMESTICI E DI APPARECCHI ELETTRICI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Realizzare la diagnosi tecnica di elettrodomestici/apparecchi elettrici, individuando le cause del guasto/malfunzionamento, valutando la tipologia di intervento da compiere e l'eventuale utilizzo di pezzi di ricambio e stilando, infine, un preventivo di spesa da comunicare al cliente

1 - DIAGNOSI TECNICA DEL GUASTO/MALFUNZIONAMENTO

Grado di complessità 4

1.4 DIAGNOSI FUNZIONALE

Avviare l'apparecchio per l'analisi del malfunzionamento e successivamente verificare i singoli componenti meccanici, elettrici, elettronici, fluidici per individuare l'origine del guasto o del malfunzionamento, utilizzando opportuni strumenti di misurazione

Grado di complessità 3

1.3 DIAGNOSI VISIVA DELL'ELETTRODOMESTICO

Effettuare una accurata ispezione visiva e/o strumentale del prodotto in base al tipo di guasto segnalato ed eventualmente aprendo l'involucro dove possibile, prendendo le opportune precauzioni, nel caso di intervento a domicilio, a non danneggiare o sporcare l'ambiente in cui è posto l'elettrodomestico

Grado di complessità 2

1.2 PREPARAZIONE ALL'INTERVENTO

Predisporre le attrezzature eventualmente necessarie, oltre alla normale dotazione, per l'ispezione tecnica dell'apparecchio, in base al tipo di difetto se elettrico, meccanico o fluidico

1.2 RECUPERO PARTI DI RICAMBIO

Richiedere in magazzino o provvedere all'ordine di parti di ricambio che potrebbero essere necessarie, in riferimento al tipo di guasto segnalato e all'esperienza del personale tecnico

Grado di complessità 1

1.1 ANALISI PRELIMINARE DEL PRODOTTO DA RIPARARE

Compilare, anche con l'uso di software appositi, la carta di lavoro con indicazione del tipo, della marca, del modello, della matricola dell'elettrodomestico, riportando il difetto lamentato dal cliente

ADA.10.02.16 - MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI ELETTRODOMESTICI E DI APPARECCHI ELETTRICI

facendo eventualmente domande opportune per meglio comprendere il guasto, concordando con il cliente un appuntamento (se l'intervento è previsto a domicilio) per l'invio del personale tecnico presso il suo domicilio

1.1 DIAGNOSI VISIVA PRELIMINARE

Verificare se ci sono dei piccoli danni visibili all'involucro, prima di iniziare ad operare onde evitare contestazioni dopo

2 - VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO

Grado di complessità 3

2.3 VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO CON IL CLIENTE

Spiegare al cliente il tipo di guasto, la causa del malfunzionamento, fornirgli indicazioni sull'intervento necessario e la possibilità di una esecuzione della riparazione immediata o dover ritornare per mancanza delle parti di ricambio, concordando con il cliente in concerto con il coordinatore dell'ufficio programmazione degli appuntamenti

Grado di complessità 2

2.2 REDAZIONE DEL PREVENTIVO DI RIPARAZIONE

Formulare il preventivo al cliente annotandolo sulla carta di lavoro con i costi relativi al tipo di intervento, alle parti da sostituire o riparare, i tempi previsti e eventuali costi di smaltimento delle parti rimosse

Grado di complessità 1

2.1 VERIFICA DELLA DISPONIBILITÀ DI PEZZI DI RICAMBIO

Verificare la disponibilità dei pezzi di ricambio nella propria dotazione fissa e/o tra quelli prelevati preventivamente dal magazzino e, in mancanza degli stessi, verificarne la disponibilità in magazzino o presso i fornitori

ADA.10.02.16 - MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI ELETTRODOMESTICI E DI APPARECCHI ELETTRICI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Principali marche e modelli di elettrodomestici e relativa documentazione tecnica (schemi, disegni, istruzioni)
- Caratteristiche dei prodotti resi in assistenza (tipo, marca, modello, matricola, difetti lamentati)
- Tipologie di difetti (elettrico, meccanico, fluido)
- Principali componenti interne degli elettrodomestici e degli apparecchi elettrici e loro funzionamento: filtri, valvole, evaporatori, condensatori, compressori, schede elettroniche, ...
- Software per le attività di programmazione, verifica, controllo e riparazione
- Strumentazioni elettriche ed elettroniche ed eventuali simulatori computerizzati per la verifica dell'apparecchio
- Strumenti di misura e controllo e software dedicati
- Standard progettuali, di qualità e sicurezza
- Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano
- Principali fornitori e modalità di richiesta dei pezzi di ricambio
- Modelli e software di reportistica e di preventivazione

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di pianificazione del lavoro
- Tecniche ed operatività di comprensione di documenti tecnici e manuali d'uso, anche in lingua inglese, relativi all'installazione ed alla configurazione dei componenti elettronici ed elettrici
- Tecniche ed operatività di manutenzione elettrotecnica ed elettronica
- Tecniche ed operatività di scelta di attrezzature e strumenti per la diagnosi di guasti e malfunzionamenti in apparecchiature elettriche, elettromeccaniche ed elettroniche
- Tecniche ed operatività di utilizzo delle strumentazioni elettriche ed elettroniche ed eventuali simulatori computerizzati per la verifica del funzionamento
- Tecniche ed operatività di interpretazione delle risposte degli strumenti di controllo per valutare l'intervento di riparazione
- Tecniche di problem solving
- Operatività di contatto di fornitori
- Tecniche ed operatività di preventivazione dei costi e della stima dei tempi
- Tecniche ed operatività di verifica ed osservanza delle norme di sicurezza
- Tecniche ed operatività di redazione di report tecnici e schede di intervento
- Operatività di utilizzo di specifici software di settore

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Diagnosi del guasto o del malfunzionamento eseguita
- Preventivo dei costi e stima dei tempi realizzato

ADA.10.02.16 - MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI ELETTRODOMESTICI E DI APPARECCHI ELETTRICI

- Report degli interventi necessari definito
- Parti di ricambio individuate e valutate per costi e tempi di fornitura

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di elettrodomestici
2. Le principali cause di guasti e malfunzionamenti di elettrodomestici o altre apparecchiature elettriche
3. L'insieme delle tecniche di intervento per la diagnosi di elettrodomestici ed altre apparecchiature elettriche
4. Un set di elettrodomestici interessato da guasti/malfunzionamenti

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di elettrodomestici ed almeno due tipologie di guasti e malfunzionamenti, esecuzione di attività di diagnosi, conclusa dalla valutazione dell'intervento e preparazione del preventivo
2. Colloquio tecnico sulle modalità di diagnosi di anomalie e guasti (parti meccaniche, elettriche, elettroniche e fluidiche) diversi da quelli oggetto di prova prestazionale

ADA.10.02.16 - MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI ELETTRODOMESTICI E DI APPARECCHI ELETTRICI

FONTI

- Regione Liguria, <http://professioniweb.regione.liguria.it/Detail.aspx?code=0000000381>
- “Diagnosi delle anomalie di apparecchi elettrodomestici e predisposizione del preventivo di spesa”, Repertorio Profili Professionali, Janet- Job Agency Network Regione Marche, https://janet.regione.marche.it/UC/Details/2858?ID_VERSIONE=3
- “Realizzazione dell'intervento di riparazione/sostituzione di componenti dell' elettrodomestico”, Repertorio Profili Professionali, Janet- Job Agency Network Regione Marche, https://janet.regione.marche.it/UC/Details/2859?ID_VERSIONE=3
- “Realizzazione dell'intervento di manutenzione dell'elettrodomestico”, Repertorio Profili Professionali, Janet- Job Agency Network Regione Marche, https://janet.regione.marche.it/UC/Details/2859?ID_VERSIONE=3
- “Tecnico riparatore elettrodomestici”, Sito Educaweb, <https://www.educaweb.it/professione/tecnico-riparatore-elettrodomestici-72/>