



Riepilogo Qualificazioni Professionali Repertorio

Settore Economico Professionale

SERVIZI TURISTICI

1. **Tecnico esperto della ristorazione**
2. **Tecnico della ristorazione - chef**
3. **Pizzaiolo**
4. **Cuoco**
5. **Operatore del servizio bar**
6. **Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative**
7. **Operatore del servizio di sala**
8. **Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani**
9. **Tecnico di sala maitre**
10. **Sommelier**
11. **Pasticciere**
12. **Tecnico per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere**
13. **Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere**
14. **Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione**
15. **Addetto qualificato al front office**
16. **Portiere d'albergo**
17. **Operatore del servizio ai piani**
18. **Tecnico delle attività di ideazione e gestione di attività ricreative e culturali, organizzazione del tempo libero ed accoglienza del cliente**
19. **Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari**
20. **Assistente bagnanti bagnino**
21. **Addetto ai servizi di spiaggia**
22. **Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio**
23. **Operatore di promozione e accoglienza turistica**
24. **Direttore tecnico di agenzia di viaggi**
25. **Operatore agenzia di viaggio**
26. **Guida ambientale ed escursionistica**
27. **Guida turistica specializzata**
28. **Accompagnatore turistico**
29. **Tecnico esperto della gestione delle aree sciabili attrezzate**
30. **Direttore di piste da sci**
31. **Operatore di primo soccorso piste da sci**
32. **Maestro di sci alpino**
33. **Maestro di sci nordico**



34. Operatore di pescaturismo

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ricettività |
| Sequenza di processo | Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica |
| Area di Attività | ADA 1.1:Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica |
| Qualificazione regionale | Tecnico per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il Direttore di strutture ricettive extra alberghiere a struttura fissa si occupa di pianificare e gestire le strategie e le politiche di promozione degli esercizi extra – alberghieri di medie e piccole dimensioni. Definisce le caratteristiche dell’offerta, cura le relazioni con clienti e fornitori, programma l’uso delle risorse e ne cura l’approvvigionamento, accoglie il cliente e cura ed allestisce gli spazi ricettivi (case vacanza, camere o appartamenti). Infine, è direttamente impiegato nella gestione delle prenotazioni, nella gestione delle procedure di check in e check out e nella gestione della cassa. Il Direttore di strutture ricettive extra alberghiere a struttura fissa presta generalmente servizio in qualità di titolare dell’esercizio o di dipendente in bed & breakfast di più grandi dimensioni o di ostelli e alberghi diffusi. Può altresì occuparsi della gestione e dell’allocazione di case vacanza. Dispone di un notevole grado di autonomia. Nell’esercizio dei propri compiti si relaziona, nel caso di lavoro dipendente, oltre che con il titolare dell’esercizio, con i propri collaboratori e con i clienti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Accoglienza e assistenza al cliente | |
|--|--|
| Risultato atteso Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; registrazione e trasmissione reclami; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|--|
| Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento | |
| Risultato atteso | |
| Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di cambio della biancheria • applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva • applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere • assicurare l'efficienza delle dotazioni • controllare lo stato di efficienza delle attrezzature • segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento • norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento. Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti | Le operazioni di allestimento e gestione degli spazi ricettivi e delle camere. | Cura e governo delle camere; pulizia e sanificazione degli ambienti; manutenzione delle dotazioni e degli arredi; rifornimento nelle camere e negli spazi ricettivi delle dotazioni ad uso personale. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|---|
| Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale | |
| Risultato atteso | |
| Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adempiere agli obblighi tributari • applicare tecniche di benchmarking • curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base • definire i target e gli indicatori di performance • espletare gli adempimenti contabili prescritti • gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori • mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap • misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici • occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività • organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni • predisporre il budget • supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi • tenere i rapporti con istituti di credito e bancari • utilizzare sistemi di reportistica aziendale | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di diritto commerciale • elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale • elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale • logiche della pianificazione strategica • organizzazione e gestione aziendale • prodotti e servizi assicurativi business • prodotti e servizi bancari business • sistemi di contabilità analitica • sistemi di reportistica aziendale • stili di controllo • tecniche di analisi per indici (ratios) • tecniche della gestione budgetaria • tecniche di misurazione delle performance |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale. Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati. | Le operazioni di cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale. | Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla conduzione di un'azienda. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|--|--|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale | |
| Risultato atteso | |
| Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno • confrontare i dati consuntivi con quelli di budget • definire il prezzo da associare all'offerta • definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili • definire lo stile e lo standard di offerta da proporre • fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati • interpretare bisogni e aspettative della clientela • monitorare lo stato di avanzamento del budget • predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili | <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno • confrontare i dati consuntivi con quelli di budget • definire il prezzo da associare all'offerta • definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili • definire lo stile e lo standard di offerta da proporre • fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati • interpretare bisogni e aspettative della clientela • monitorare lo stato di avanzamento del budget • predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili • tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale. Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili. | Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività. | Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|---|---|
| Evasione di semplici procedure di check-in e check-out | |
| Risultato atteso | |
| Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva • espletare il servizio sveglia • espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita • garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente • informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura • presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti | <ul style="list-style-type: none"> • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure standard di check-in e check-out • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software informatici per la gestione delle prenotazioni in una struttura ricettiva • standard di qualità del servizio • tecniche di accoglienza della clientela • tecniche di comunicazione interpersonale • tecniche di gestione delle prenotazioni • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Evasione di semplici procedure di check-in e check-out. Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase. | Le operazioni di evasione delle procedure di check-in e check-out. | Illustrazione e presentazione della struttura; predisposizione di una informativa sulle regole di fruizione dei servizi offerti; creazione di data base informativi contenenti i dati della clientela; impiego di moduli di registrazione di entrata e uscita. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|--|--|
| Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti | |
| Risultato atteso | |
| Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera • applicare tecniche di accoglienza al cliente • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte • proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di geografia turistica • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di accoglienza del cliente • tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti • tecniche di comunicazione e relazione interpersonali • tecniche di promozione e vendita • terminologia di settore in lingua straniera • tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti. Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente. | Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti. | Informazioni rispondenti alle richieste del cliente; servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|---|---|
| Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori | |
| Risultato atteso | |
| Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura • applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto • applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori • definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze • identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche funzionali di prodotti e servizi • elementi relativi alla normativa su contratti e appalti • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi informatici per la gestione degli acquisti • tecniche di analisi costi-benefici • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di negoziazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno. | Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. | Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo Gestione delle prenotazioni | |
|--|--|
| Risultato atteso Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori • effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali • fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera • promuovere e vendere i servizi disponibili • verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di revenue management • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • offerta turistica globale e territoriale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di promozione e vendita • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Gestione delle prenotazioni. Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio. | Le operazioni di gestione delle prenotazioni | Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità impiego di apposite procedure di registrazione delle prenotazioni raccolta di informazioni provenienti dai clienti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 9 - Titolo | |
|---|---|
| Implementazione e gestione di un sistema qualità | |
| Risultato atteso | |
| "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore • applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) • definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità • definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale • definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder • definire la struttura organizzativa e le responsabilità • definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive • definire le modalità per la gestione dei reclami • effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione • pianificare e attuare gli audit interni | <ul style="list-style-type: none"> • analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo • criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità • criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori • elementi di analisi organizzativa • gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore • metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing • metodi per la gestione dei reclami • metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità • principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità • tecniche di conduzione degli audit interni • tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Implementazione e gestione di un sistema qualità. "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito. | Le operazioni di organizzazione e gestione della produzione. | Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 10 - Titolo Promozione dell'offerta turistica | |
|---|---|
| Risultato atteso Piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie • determinare la tipologia di piano di comunicazione e il mix promozionale più adeguati al raggiungimento del target di utenza individuato • identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica anche in lingua straniera • individuare tecniche e strumenti di promozione appropriati alle esigenze del target di utenza (new media, marketing on line, soluzioni e-commerce, ecc.) • strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di offerta da promuovere | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche del servizio offerto • elementi di marketing dei servizi turistici • geografia turistica e storia del territorio • metodologie e strumenti di marketing turistico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie di comunicazione del prodotto • strumenti di pubblicità e comunicazione • strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.) • tecniche di promozione e vendita • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Promozione dell'offerta turistica. Piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi. | Le operazioni di promozione dell'offerta turistica. | Ideazione di piani di promozione e comunicazione dell'offerta turistica; identificazione dei diversi canali e delle diverse tecniche promozionali; individuazione di un mix di canali e contenuti promozionali tale da garantire la massima penetrazione del mercato. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 11 - Titolo | |
|---|--|
| Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute | |
| Risultato atteso | |
| Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> applicare sconti concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso custodire in modo sicuro gli incassi illustrare le condizioni di vendita verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito | <ul style="list-style-type: none"> elementi di contabilità dei costi modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti modalità di pagamento elettronico principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) terminologia di settore in lingua straniera tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato. | Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute. | Incasso corretto del corrispettivo; corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento. |



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE² | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ricettività |
| Sequenza di processo | Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica |
| Area di Attività | ADA 1.1 Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica |
| Qualificazione regionale | Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere |
| Referenziazioni | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.1-Tecnici delle attività ricettive ed assimilati</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence. 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole 55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero</p> |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | <p>Il direttore di strutture ricettive alberghiere dirige e gestisce l'azienda alberghiera dopo aver consultato la proprietà, definisce e implementa le politiche legate al posizionamento dell'offerta; organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, valuta il Processo/i di lavoro di erogazione e monitora gli standard di qualità stabilendo eventuali interventi correttivi. Inoltre, stabilisce le caratteristiche del servizio sulla base di valutazioni di congruità economica e finanziaria e gestisce i rapporti con i principali fornitori. Negli alberghi di minori dimensioni solitamente coincide con il proprietario stesso della struttura. In strutture alberghiere di dimensioni maggiori, invece, può prestare servizio sia in qualità di dipendente che in qualità di consulente esterno. La tipologia contrattuale applicata può essere stagionale. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di una notevole autonomia e risponde delle proprie scelte e dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con il titolare della struttura, con i fornitori e, soprattutto, con il personale impiegato presso la strutture, coordinandone le funzioni e l'operato.</p> |

² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Analisi del mercato | |
|--|--|
| Risultato atteso Mercato obiettivo analizzato e valutato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) • individuare bisogni e desideri dei consumatori • individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali • individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing operativo • elementi di marketing strategico • elementi di matematica e statistica • metodologie di ricerca ed analisi dei dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di benchmarking • tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---------------------------------------|---|
| Analisi del mercato. Mercato obiettivo analizzato e valutato. | Le operazioni di analisi del mercato. | Raccolta ed elaborazione dei dati del mercato obiettivo; analisi e valutazione delle caratteristiche del mercato obiettivo. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane | |
| Risultato atteso | |
| Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite • coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership • definire e monitorare il bisogno qualitativo e quantitativo di personale • definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro • favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro • fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori • organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche e strumenti di esercizio della leadership • tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali. | Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane. | Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro definizione; dei flussi comunicativi coordinamento delle attività in corso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|---|
| Definizione del modello organizzativo | |
| Risultato atteso | |
| Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • definire e predisporre procedure per la gestione efficace delle attività • definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite • identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale • individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere • monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili • trasmettere ai propri collaboratori le modalità di servizio previste, distribuendo le specifiche mansioni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • metodi e strumenti per l'analisi organizzativa • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa del settore turistico • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità del servizio • strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa • strumenti per la valutazione dei risultati |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Definizione del modello organizzativo. Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore. | Le operazioni di definizione del modello organizzativo. | Mappatura dei processi aziendali, delle fasi di lavoro, delle attività e degli input/output di processo; adozione di forme di contrattualizzazione delle HR conformi alla normativa di settore; definizione del piano organizzativo e di gestione dei processi aziendali. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|--|--|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale | |
| Risultato atteso | |
| Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno • confrontare i dati consuntivi con quelli di budget • definire il prezzo da associare all'offerta • definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili • definire lo stile e lo standard di offerta da proporre • fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati • interpretare bisogni e aspettative della clientela • monitorare lo stato di avanzamento del budget • predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e aspettative dei target di utenza • elementi di contabilità dei costi • elementi di contabilità e budgeting • elementi di marketing dei servizi turistici • elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali • metodologie e strumenti di marketing turistico • offerta turistica globale e territoriale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di reporting • tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale. Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili. | Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività. | Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi ;redazione di piani finanziari e di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|---|--|
| Direzione amministrativa e controllo di gestione | |
| Risultato atteso | |
| Costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> applicare tecniche di benchmarking definire i target e gli indicatori di performance mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi e dei risultati e dei principali indici preparare il budget supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi trasferire i risultati del monitoraggio ai "centri di responsabilità" utilizzare sistemi di reportistica aziendale | <ul style="list-style-type: none"> logiche della pianificazione strategica principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) sistemi di contabilità analitica sistemi di reportistica aziendale stili di controllo tecniche di analisi per indici (ratios) tecniche della gestione budgetaria tecniche di benchmarking tecniche di misurazione delle performance |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Direzione amministrativa e controllo di gestione. Costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati. | Le operazioni di direzione amministrativa e controllo di gestione. | Pianificazione budgetaria e analisi degli scostamenti. |



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

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|--|--|
| Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza | |
| Risultato atteso | |
| Conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo (ricezione alberghiera, ospitalità diffusa, ospitalità in case vacanza o en plein air ecc.) • coordinare i reparti e garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una struttura ricettiva, a prescindere dalla sua tipologia • coordinare il servizio durante tutte le fasi del suo sviluppo • effettuare la supervisione di tutte le attività di ricettività-accoglienza • monitorare lo standard di qualità del servizio • valutare la corretta performance dei propri collaboratori • valutare le politiche e le misure di accoglienza e ricettività più consone alla tipologia di struttura e alla tipologia di utenza • verificare e garantire l'ottimizzazione delle procedure ricettive impiegabili in una struttura ricettiva (alberghiera ed extra-alberghiera) | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa (europea, nazionale e regionale) in materia di ospitalità e forme di ricettività • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • regimi e normativa relativi alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra - alberghiere, turistiche e agrituristiche) • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda • standard di qualità del servizio • strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance • strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva • strumenti per la valutazione dei risultati • tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale • tipologie di strutture ricettive (alberghiera ed extra-alberghiera; in strutture fisse o en plein air; in strutture individuali o in spazi comuni; in centri abitati (storici) o in strutture dedicate |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza. Conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda. | Le operazioni di gestione del ciclo di produzione del servizio ricettivo. | Definizione dei flussi informativi fra i reparti; pianificazione del sistema di controllo e monitoraggio delle attività; elaborazione di strumenti di controllo e monitoraggio delle performance. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo Gestione della customer satisfaction | |
|---|--|
| Risultato atteso Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami • fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction • identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti • individuare azioni di fidelizzazione della clientela • predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative • tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa del settore turistico • normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di fidelizzazione della clientela • tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Gestione della customer satisfaction. Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione. | Le operazioni di gestione della customer satisfaction. | Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc; dati di gradimento correttamente interpretati; ideazione di soluzioni di servizio rispondenti alle istanze della clientela. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo | |
|---|---|
| Implementazione e gestione di un sistema qualità | |
| Risultato atteso | |
| "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore • applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) • definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità • definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale • definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder • definire la struttura organizzativa e le responsabilità • definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive • definire le modalità per la gestione dei reclami • effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione • pianificare e attuare gli audit interni | <ul style="list-style-type: none"> • analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo • criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità • criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori • elementi di analisi organizzativa • gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore • metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing • metodi per la gestione dei reclami • metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità • principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità • tecniche di conduzione degli audit interni • tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Implementazione e gestione di un sistema qualità. "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito. | Le operazioni di organizzazione e gestione della produzione. | Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 9 - Titolo | |
|--|---|
| Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare | |
| Risultato atteso | |
| Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori • interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata • negoziare e curare accordi contrattuali • promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale • selezionare i fornitori e le relative offerte • stabilire e gestire i contatti con gli attori locali • stipulare accordi commerciali | <ul style="list-style-type: none"> • criteri di valutazione delle offerte commerciali • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e formule di cooperazione • risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità dell'offerta da erogare • tecniche di analisi del rapporto costi/benefici • tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare • tecniche di negoziazione commerciale • tecniche di programmazione e controllo dei costi • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare. Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica. | Le operazioni di pianificazione ed instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi. | Attivazione di procedura di selezione dei fornitori; valutazione delle attività da esternalizzare; stipula di contratti di fornitura e di accordi di cooperazione; valutazione delle performance dei fornitori. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 10 - Titolo Posizionamento della offerta turistica | |
|--|---|
| Risultato atteso Offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica • individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico • interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali • stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • il mercato del turismo e le sue tendenze • metodologie e strumenti di marketing turistico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato • tecniche di comunicazione pubblicitaria • tecniche di promozione e vendita • tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela • tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Posizionamento della offerta turistica. Offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti. | Le operazioni di posizionamento dell'offerta turistica. | Elaborazione del sistema di offerta turistica; elaborazione di politiche di posizionamento dell'offerta turistica. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ricettività |
| Sequenza di processo | Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica |
| Area di Attività | ADA 1.1 Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica |
| Qualificazione regionale | Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione |
| Referenziazioni | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 1.2.2.5-Direttori di aziende private negli alberghi e pubblici esercizi; 1.3.1.5-Imprenditori, gestori e responsabili di piccole imprese negli alberghi e pubblici esercizi; 2.5.1.3 - Specialisti di problemi del personale e dell'organizzazione del lavoro; 3.4.1.1-Tecnici delle attività ricettive ed assimilati; 4.1.2.5.0 - Addetti alla gestione del personale; 5.2.1.1.0 - Esercenti e gestori di servizi alberghieri ed assimilati; 5.2.1.2.0 - Esercenti e gestori di servizi extralberghieri ed assimilati; 5.2.2.5.0 - Esercenti di servizi di ristorazione ed assimilati.</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 1.2.2.5-Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione; 1.3.1.5-Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di alloggio e ristorazione; 3.4.1.1-Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate; 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale; 5.2.1.1-Esercenti nelle attività ricettive, 5.2.2.5-Esercenti nelle attività di ristorazione</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.0 Alberghi; 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile;</p> |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | E' la figura che si pone ai vertici dell'impresa in quanto ne coordina tutti i reparti, è responsabile dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento dell'albergo o della struttura ricettiva nei termini degli obiettivi fissati con la proprietà rispetto all'aumento della clientela e al raggiungimento del budget preposto. |

³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestione dei rapporti | |
|--|---|
| Risultato atteso | |
| Gestire i rapporti con i fornitori (Agenzie di Viaggio, Tour Operator providers) affinché l'azienda possa apparire sul maggior numero possibile di canali di vendita per garantire in ogni momento dell'esercizio la massima occupazione ricettiva ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla proprietà | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • collaborare con i propri fornitori per commercializzare pacchetti turistici in linea con le esigenze della clientela • effettuare ricerche di mercato per individuare servizi accessori da poter offrire ai fornitori • stipulare con i maggiori tour operator nazionali e stranieri contratti e/o convenzioni seguendo le direttive impartite dalla proprietà • verificare la regolarità dei pagamenti ai fornitori, gestendo gli insoluti | <ul style="list-style-type: none"> • agenzie di viaggio e i maggiori tour operator esteri o nazionali per coadiuvare la proprietà nella stipula di contratti di collaborazione • principali associazioni di categoria degli albergatori per individuare reti di fornitori • principali canali di vendita e assetto dei mercati per pianificare le strategie di promozione • tecniche di marketing per consolidare il posizionamento della struttura ricettiva nei mercati già acquisiti e pianificare tecniche di penetrazione in nuovi mercati |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Gestione dei rapporti. Gestire i rapporti con i fornitori (Agenzie di Viaggio, Tour Operator providers) affinché l'azienda possa apparire sul maggior numero possibile di canali di vendita per garantire in ogni momento dell'esercizio la massima occupazione ricettiva ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla proprietà. | Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. | Analisi del fabbisogno dei prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestione del personale | |
|---|---|
| Risultato atteso Gestire e amministrare il personale ottimizzando il rapporto tra esigenze organizzative e risorse disponibili | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • gestire in collaborazione con i capi servizio i piani ferie/permessi ecc... dei dipendenti • mediare in collaborazione con la proprietà i rapporti con le RSU (rappresentanze sindacali unitarie) dove presenti • pianificare la formazione individuale o collettiva del personale • pianificare su segnalazione dei capi-servizio eventuali assunzioni del personale a tempo indeterminato, determinato, stagionale ed extra • valutare in accordo con la proprietà le segnalazioni dei capi servizio inerenti la gestione delle risorse umane | <ul style="list-style-type: none"> • contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, gli accordi integrativi provinciali o aziendali per assegnare compiti e funzioni ai collaboratori • principi di organizzazione aziendale inerenti l'intera struttura ricettiva ivi compresi le funzioni ed i processi lavorativi al fine di assegnare ad ogni collaboratore il giusto inquadramento in azienda • tecniche di valutazione, selezione del personale per assicurare ad ogni reparto la copertura utile alla rotazione dei turni, ferie, malattie |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Gestione del personale. Gestire e amministrare il personale ottimizzando il rapporto tra esigenze organizzative e risorse disponibili. | Le operazioni di coordinamento delle risorse umane. | Definizione dei carichi di lavoro, dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi; coordinamento delle attività in corso. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|--|
| Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva | |
| Risultato atteso | |
| Organizzare l'attività dei reparti della struttura ricettiva coordinando le informazioni fornite dai capiservizio (ricevimento – cucina - amministrazione) | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • coordinare l'operato dei capi-servizio, verificando che sia svolto in accordo alle deleghe loro assegnate • organizzare le attività di tutti i reparti della struttura ricettiva demandando ai capi servizio le responsabilità di attuazione dei compiti a loro assegnati • verificare l'operatività dei reparti programmando incontri cadenzati con i capi servizio • verificare la corretta applicazione delle procedure contabili ed amministrative di tutti i reparti della struttura ricettiva | <ul style="list-style-type: none"> • contabilità alberghiera per supervisionare il reparto amministrativo nella redazione dei bilanci consuntivi e previsionali per una corretta gestione economico-finanziaria • normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali del turismo per poter dirigere la struttura ricettiva nel rispetto delle leggi in vigore • organizzazione della struttura per garantire la coerenza tra la gestione e le strategie aziendali • tecniche di gestione e organizzazione del Food & Beverage Management per valutare gli acquisti e l'attività del F&B Manager |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva. Organizzare l'attività dei reparti della struttura ricettiva coordinando le informazioni fornite dai capiservizio (ricevimento – cucina - amministrazione). | Le operazioni di coordinamento dei capi servizio. | Definizione dei flussi comunicativi; coordinamento delle attività in corso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Pianificazione delle attività | |
|--|--|
| Risultato atteso | |
| Pianificare le attività della struttura ricettiva al fine di individuare i punti di forza ed i punti critici di gestione organizzando tutti gli interventi volti a garantire lo standard qualitativo aziendale | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • analizzare flussi dei costi e ricavi dell'azienda al fine di allinearli al bilancio previsionale • analizzare i risultati dei vari reparti aziendali • applicare in corso d'esercizio eventuali correttivi gestionali per correggere eventuali scostamenti dai parametri previsti dal budget previsionale • definire le strategie aziendali in relazione ai mutamenti del mercato turistico • individuare i fornitori, interni o esterni, a cui delegare la realizzazione degli interventi di manutenzione | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche della struttura: immobile, impianti, macchinari, attrezzature, arredi, ecc... al fine di pianificare interventi di ordinaria/straordinaria manutenzione su segnalazione dei vari capi servizio • fondamenti del controllo di gestione per l'applicazione di eventuali correttivi gestionali in corso di esercizio • normative di settore sulla sicurezza sia dei luoghi di lavoro, che del soggiorno dei Clienti (antincendio, 626, pronto soccorso, ecc...) • sistemi di pianificazione e controllo di gestione per dirigere la struttura ricettiva avendo come obiettivo il conseguimento del risultato fissato in accordo con la proprietà |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Pianificazione delle attività. Pianificare le attività della struttura ricettiva al fine di individuare i punti di forza ed i punti critici di gestione organizzando tutti gli interventi volti a garantire lo standard qualitativo aziendale. | Le operazioni di pianificazione, organizzazione e gestione delle attività. | Impiego di indicatori di valutazione dell'efficacia sulla gestione delle attività della struttura. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo Politiche di promozione | |
|--|--|
| Risultato atteso Attuare le politiche di promozione della struttura ricettiva attraverso interventi di marketing, per ottenere il massimo utilizzo della struttura | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • confrontarsi con i competitors e le loro tariffe di vendita delle camere e dei servizi accessori al fine di mantenere la competitività della propria offerta • curare i rapporti con i tour operator e le agenzie di viaggio nazionali ed estere • formulare offerte e pacchetti flessibili avvalendosi delle potenzialità offerte dall'e-commerce • mettere in atto le strategie di comunicazione e marketing, al fine di aderire a consorzi o marchi di catena per aumentare la capacità di vendita e la propria visibilità sul mercato nazionale ed estero | <ul style="list-style-type: none"> • i principali canali di vendita per trovare nuovi potenziali segmenti di mercato dove poter inserire la propria azienda (eventi fieristici di settore, inserzioni su riviste specializzate, workshop, ecc...) • metodologie di comparazione (Megasearch) tra le strutture ricettive con pari requisiti alla propria, per definire la tariffa di vendita migliore • tecniche di gestione e organizzazione del pricing per gestire il prezzo di vendita delle camere secondo il periodo e la domanda • tecniche di strategia tariffaria (revenue management) per rendere la tariffa dinamica intervenendo giornalmente sui siti dove la struttura è presente |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Politiche di promozione. Attuare le politiche di promozione della struttura ricettiva attraverso interventi di marketing, per ottenere il massimo utilizzo della struttura. | Le operazioni di elaborazione di strategie promozionali e di piani di comunicazione e di marketing. | Definizione del brand; definizione delle politiche comunicative e promozionali; impiego di indicatori di valutazione dell'efficacia delle strategie promozionali e di comunicazione. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ricettività |
| Sequenza di processo | Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni |
| Area di Attività | ADA 2.1 Ricevimento e assistenza del cliente |
| Qualificazione regionale | Addetto qualificato al front office |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.1.0-Addetti all'accoglienza ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 – alberghi; 55.20.10 - villaggi turistici; 55.20.20 - ostelli della gioventù; 55.30.00 - aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | L'addetto qualificato al front office opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. L'addetto qualificato al front office si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi. |

⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|---|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. • gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. • gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. • formati tipo di contratto. • principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. • elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. • aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. | Le operazioni di cura degli aspetti amministrativi e fiscali per la gestione di un esercizio. | Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla prestazione professionale. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Esercitare la professione di receptionist | |
|--|---|
| Risultato atteso Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di receptionist | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. • stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili • conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. | <ul style="list-style-type: none"> • CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto • il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Esercitare la professione di receptionist. Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di receptionist. | Le operazioni di gestione degli aspetti normativi della prestazione professionale. | Esame dei requisiti di accesso alla prestazione, esame e verifica normativa del rapporto professionale. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Operare nel settore turistico - ricettivo | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico - ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. • conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore turistico - ricettivo. • posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale. | <ul style="list-style-type: none"> • tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività. • elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. • elementi di marketing turistico e territoriale. • principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore turistico - ricettivo. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Operare nel settore turistico – ricettivo. Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico - ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo. | Le operazioni di promozione turistica. | Ideazione di piani di promozione e comunicazione dell'offerta turistica; identificazione dei diversi canali e delle diverse tecniche promozionali e di marketing. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|---|
| Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist | |
| Risultato atteso | |
| Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.). • consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative • adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. • adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami • comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. | <ul style="list-style-type: none"> • modelli teorici di comunicazione. • principi di psicologia della comunicazione e della vendita. • fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente. • competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese. • competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo). |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – receptionist. Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative. | Le operazioni di comunicazione ed informazione dei servizi offerti in lingua italiana e straniera. | Informazioni rispondenti alle richieste del cliente; servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo Gestire le prenotazioni | |
|---|---|
| Risultato atteso | |
| Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo. • acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti. • ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.). • registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici). • gestire la waiting-list • gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata). • gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie. | <ul style="list-style-type: none"> • tipologie e caratteristiche di prenotazioni. • tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese. • tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio. • legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675). • elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni. • principali software applicativi (windows, excel). • internet e posta elettronica. • tecniche di yield management |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Gestire le prenotazioni. Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione. | Le operazioni di gestione delle prenotazioni. | Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità; impiego di apposite procedure di registrazioni delle prenotazioni; raccolta delle informazioni provenienti dai clienti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera | |
|---|--|
| Risultato atteso Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">• espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici.• assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente.• trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani).• avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito).• fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti).• individuazione e raccolta dei dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento.• espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici.• consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.• effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture. | <ul style="list-style-type: none">• gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e check-out.• documentazione in uso nel front-office (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione).• tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.• modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.• elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione arrivi/partenze. |



| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| <p>Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera.</p> <p>Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.</p> | <p>Le operazioni di evasione del check in e del check out.</p> | <p>Illustrazione e presentazione della struttura; predisposizione di un'informativa sulle regole di fruizione dei servizi offerti; creazioni di data base informativi contenenti i dati della clientela; impiego di moduli di registrazione in entrata ed in uscita.</p> |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo Realizzare le attività di assistenza al cliente | |
|--|--|
| Risultato atteso Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.). • fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative. • fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.). • fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.). • ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia. • prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti. | <ul style="list-style-type: none"> • conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.). • tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. • strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Realizzare le attività di assistenza al cliente. Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo. | Le operazioni di gestione del customer satisfaction. | Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc; dati di gradimento correttamente interpretati; ideazioni di soluzioni di servizio rispondenti alle richieste dei clienti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo Gestire l'amministrazione alberghiera | |
|---|---|
| Risultato atteso Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione. applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici. applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero. applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie. applicare le regole per il calcolo dei cambi. effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia). monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento. effettuare la registrazione del pagamento del sospeso. comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati. emettere fattura all'agenzia. controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione). inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate. | <ul style="list-style-type: none"> procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie. elementi di legislazione tributaria e fiscale. tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche. modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili. modalità di archiviazione dei documenti contabili. principali software di contabilità. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Gestire l'amministrazione alberghiera. Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva. | le operazioni di direzione amministrativa e controllo di gestione. | Pianificazione budgetaria e analisi degli scostamenti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 9 - Titolo | |
|---|--|
| Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist | |
| Risultato atteso Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, maître, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">• impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di reception.• assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).• controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.• prendere le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi.• interagire con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate.• coordinarsi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi.• comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente. | <ul style="list-style-type: none">• concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.• comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.• concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.• modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienze conflitto. |



| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| <p>Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva – receptionist.</p> <p>Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, maître, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura.</p> | <p>Le operazioni di coordinamento con le altre risorse.</p> | <p>Definizione dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro e coordinamento delle attività tra i collaboratori.</p> |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 10 - Titolo Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva | |
|--|---|
| Risultato atteso Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del cliente. • adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. • adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi. • coordinarsi con il Responsabile della sicurezza al fine di favorire l'incolumità di clienti e colleghi. • avvisare tempestivamente la pubblica sicurezza in caso di necessità. • vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate. • prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti. • cConoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.). | <ul style="list-style-type: none"> • normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive. • strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| <p>Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva.</p> <p>Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.</p> | <p>Le operazioni di vigilanza e sicurezza della struttura ricettiva.</p> | <p>Pianificazione delle procedure di sorveglianza e custodia; elaborazione di un sistema di tracciabilità dei flussi in entrata ed uscita dalla struttura; monitoraggio dei movimenti in entrata ed uscita dalla struttura.</p> |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 11 - Titolo | |
|---|---|
| Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive | |
| Risultato atteso | |
| Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ricezione. controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento | <ul style="list-style-type: none"> aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive. Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente. | Le operazioni di applicazione delle procedure per la gestione in qualità dei servizi offerti. | Corretta applicazione delle prescrizioni e delle procedure previste dal sistema qualità. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁵ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ricettività |
| Sequenza di processo | Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni |
| Area di Attività | ADA 2.1 Ricevimento e assistenza del cliente |
| Qualificazione regionale | Portiere d'albergo |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.1.3.0 - Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il Portiere d'albergo si occupa della prima accoglienza dell'ospite principalmente in orario notturno. In assenza del personale addetto al ricevimento (Receptionist) si occupa del check-in e check-out dei clienti. Il Portiere d'albergo lavora principalmente nelle hall delle grandi strutture alberghiere (hotels, campeggi, residence). L'attività si svolge in orario notturno a contatto con la clientela. Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo. È un lavoratore dipendente generalmente con contratti a tempo determinato. |

⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|--|
| Essere in grado di effettuare la vigilanza interna ed esterna della struttura alberghiera in particolare durante l'orario notturno e fornire i servizi essenziali alla clientela | |
| Risultato atteso | |
| Ospitalità garantita secondo precisi standard di sicurezza e vigilanza. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza • applicare procedure di custodia valori • applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme • applicare procedure servizio sveglia • applicare tecniche di accoglienza della clientela • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) | <ul style="list-style-type: none"> • inglese • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • organizzazione alberghiera • sistemi d'allarme |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Essere in grado di effettuare la vigilanza interna ed esterna della struttura alberghiera in particolare durante l'orario notturno e fornire i servizi essenziali alla clientela. Ospitalità garantita secondo precisi standard di sicurezza e vigilanza. | Le operazioni di vigilanza e custodia dei clienti e della struttura alberghiera. | Pianificazione delle procedure di sorveglianza e custodia; elaborazione dei flussi di tracciabilità dei flussi in entrata e di uscita dalla struttura; monitoraggio dei movimenti in entrata e uscita. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Essere in grado di effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero | |
| Risultato atteso | |
| Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure per gestione pagamenti • applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero • applicare tecniche di accoglienza della clientela • applicare tecniche di comunicazione efficace • utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica • utilizzare software gestione delle prenotazioni alberghiere • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) | <ul style="list-style-type: none"> • inglese • organizzazione alberghiera • principi di customer care • tecnica alberghiera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Essere in grado di effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero. Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase. | Le operazioni di evasione delle procedure di check-in e check-out. | Illustrazione e predisposizione della struttura; predisposizione di una informativa sulle regole di fruizione dei servizi offerti; creazione di data base informativi contenenti i dati della clientela e impiego di moduli di registrazione di entrata e uscita. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁶ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ricettività |
| Sequenza di processo | Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni |
| Area di Attività | ADA 2.2 Cura degli alloggi e degli spazi comuni ADA 2.3 Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica |
| Qualificazione regionale | Operatore del servizio ai piani |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10. Alberghi; 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni; 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte; 55.90 Altri alloggi |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | L'operatore del servizio ai piani garantisce l'ordine e la pulizia delle camere e delle aree comuni all'interno delle strutture ricettive. Ha contatti diretti con i clienti alloggiati nella struttura e si assicura dell'ordine all'interno delle camere, di pulirle e di rifornirle della dotazione necessaria. Verifica la presenza di guasti e/o malfunzionamenti. Presta servizio presso strutture turistico ricettive, alberghiere ed extralberghiere, generalmente con contratti di lavoro dipendente ed anche stagionali. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, al coordinatore del servizio ai piani e agli altri addetti. |

⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|--|
| Accoglienza e assistenza al cliente | |
| Risultato atteso | |
| Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; registrazione e trasmissione reclami; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|--|
| Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento | |
| Risultato atteso | |
| Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di cambio della biancheria • applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva • applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere • assicurare l'efficienza delle dotazioni • controllare lo stato di efficienza delle attrezzature • segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento • norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento. Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti. | Le operazioni di allestimento e gestione degli spazi ricettivi e delle camere . | Cura e governo delle camere; pulizia e sanificazione degli ambienti; manutenzione delle dotazioni e degli arredi; rifornimento nelle camere e negli spazi ricettivi delle dotazioni ad uso personale. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|---|
| Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture | |
| Risultato atteso | |
| Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro • applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature • effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria • eseguire il lavoro ai piani • impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • seguire le regole degli standard di qualità previsto dall'esercizio • utilizzare tecniche di riordino di spazi e attrezzature | <ul style="list-style-type: none"> • attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani • norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità del servizio • strumenti per il riordino delle camere • tecniche di manutenzione degli elementi in dotazione • tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione • tecniche per la riparazione di guasti semplici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture. Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale. | Le operazioni di manutenzione e pulizia della struttura e degli spazi comuni. | Riordino degli spazi; controllo delle attrezzature e degli elementi in dotazione; impiego di modelli e strumenti per la segnalazione di guasti e non conformità. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁷ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione Preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi |
| Area di Attività | ADA 1.1 Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione |
| Qualificazione regionale | Tecnico esperto della ristorazione |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.1-Tecnici delle attività ricettive ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole 56.10.20 Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto 56.10.30 Gelaterie e pasticcerie 56.10.41 Gelaterie e pasticcerie ambulanti 56.10.42 Ristorazione ambulante 56.10.50 Ristorazione su treni e navi 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.10 Mense 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il tecnico esperto della ristorazione gestisce tutte le attività di ristorazione di strutture alberghiere e/o ristorative, dal budget previsionale alla gestione del personale, dalla selezione dei fornitori all'approvvigionamento e al controllo qualità della produzione e distribuzione di cibi e bevande. Le principali attività di questa figura professionale riguardano: definizione dell'offerta da porre in essere in funzione del budget disponibile, controllo del rispetto degli standard igienici e di qualità dei prodotti. Opera in strutture alberghiere o di ristorazione di medio - grandi dimensioni e presso agenzie di catering, generalmente con contratti di lavoro dipendente. Risponde, del proprio operato e di quello del suo staff di lavoro, al direttore generale della struttura. Si relaziona con lo staff di sala e di cucina coordinandone e organizzandone il lavoro in piena autonomia. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|--|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo • definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di “fuori controllo” • definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) • dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti • gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato • identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento • identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio • stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando | <ul style="list-style-type: none"> • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività • tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti • tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP. | Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. | Verifica ed autocontrollo dei punti critici; rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio; organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Configurazione e ambientazione degli spazi | |
|--|--|
| Risultato atteso Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti • controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi • prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi • scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati | <ul style="list-style-type: none"> • disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ricettive • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala • tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento • tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Configurazione e ambientazione degli spazi. Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato. | Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi. | Organizzazione degli spazi di ristorazione; cura dell'ambientazione e degli allestimenti; cura dell'assetto e della dotazione di servizio. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane | |
|--|---|
| Risultato atteso Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite • coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership • definire e monitorare il bisogno qualitativo di personale • definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro • favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro • fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori • organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche e strumenti di esercizio della leadership • tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali. | Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane. | Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro definizione dei flussi comunicativi coordinamento delle attività in corso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Definizione del modello organizzativo | |
|--|---|
| Risultato atteso Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> definire e predisporre procedure per la gestione efficace delle attività definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili trasmettere ai propri collaboratori le modalità di servizio previste, distribuendo le specifiche mansioni | <ul style="list-style-type: none"> elementi di organizzazione aziendale elementi e tecniche di organizzazione del lavoro metodi e strumenti per l'analisi organizzativa modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto normativa del settore turistico normativa sui contratti di settore principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) standard di qualità del servizio strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa strumenti per la valutazione dei risultati |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Definizione del modello organizzativo. Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore. | Le operazioni di definizione del modello organizzativo. | Mappatura dei processi aziendali, delle fasi di lavoro, delle attività e degli input/output di processo; adozione di forme di contrattualizzazione delle HR conformi alla normativa di settore; definizione del piano organizzativo e di gestione dei processi aziendali. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|--|--|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale | |
| Risultato atteso | |
| Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno • confrontare i dati consuntivi con quelli di budget • definire il prezzo da associare all'offerta • definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili • definire lo stile e lo standard di offerta da proporre • fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati • interpretare bisogni e aspettative della clientela • monitorare lo stato di avanzamento del budget • predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e aspettative dei target di utenza • elementi di contabilità dei costi • elementi di contabilità e budgeting • elementi di marketing dei servizi turistici • elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali • metodologie e strumenti di marketing turistico • offerta turistica globale e territoriale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di reporting • tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale. Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili. | Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività. | Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e di investimento; preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|--|---|
| Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare | |
| Risultato atteso Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori • interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata • negoziare e curare accordi contrattuali • promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale • selezionare i fornitori e le relative offerte • stabilire e gestire i contatti con gli attori locali • stipulare accordi commerciali | <ul style="list-style-type: none"> • criteri di valutazione delle offerte commerciali • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e formule di cooperazione • risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità dell'offerta da erogare • tecniche di analisi del rapporto costi/benefici • tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare • tecniche di negoziazione commerciale • tecniche di programmazione e controllo dei costi • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare. Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica. | Le operazioni di pianificazione ed instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi. | Attivazione di procedura di selezione dei fornitori; valutazione delle attività da esternalizzare; stipula di contratti di fornitura e di accordi di cooperazione; valutazione delle performance dei fornitori. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo Progettazione del menu | |
|--|---|
| Risultato atteso Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento • concepire sequenze alimentari per la composizione di menu innovativi ed esclusivi • definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini disponibile per la realizzazione di menu tradizionali e tipici • proporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità degli ingredienti • rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento • scegliere le diverse componenti culinarie del menu anche in funzione dei parametri di costo prefissati | <ul style="list-style-type: none"> • criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menu • diverse tipologie di menu • elementi di gastronomia • politiche di prezzo • principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica • principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione degli abbinamenti cibo-vini • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi nutrizionali dei diversi alimenti • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Progettazione del menu. Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione. | Le operazioni di progettazione dei menù. | Applicazione di politiche di prezzo adatte al proprio standard di servizio; elaborazione di menù tipici ed innovativi; pianificazione della rotazione dei menù. |

REPERTORIO

DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁸ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione Preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi. |
| Area di Attività | ADA 1.2 Gestione e coordinamento delle attività di cucina |
| Qualificazione regionale | Tecnico della ristorazione - chef |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi; 55.20.10 Villaggi turistici; 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane; 56.10.11 Ristorazione con somministrazione ; 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole; 56.10.20 Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto; 56.10.30 Gelaterie e pasticcerie; 56.10.41 Gelaterie e pasticcerie ambulanti 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.10 Mense; 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Lo Chef si occupa di ideare e sviluppare ricette, di definire il tipo di menù e gli abbinamenti fra le diverse pietanze e fra queste e i vini e di sovrintendere le attività della cucina affinché gli operatori lavorino per realizzarle. Inoltre, esegue i piatti, da quelli semplici a quelli più complessi, da quelli caldi a quelli freddi, valutando costantemente i tempi di lavoro, in relazione alle richieste provenienti dalla sala. Garantisce la qualità dei piatti serviti, sia in termini di preparazione che di presentazione. E' di sua competenza, infine, la predisposizione degli ordini di materiale da richiedere ai fornitori. Presta generalmente servizio in qualità di dipendente presso strutture alberghiere dotate del servizio ristorazione, presso mense collettive, ristoranti e agenzie di catering. I contratti applicati possono essere anche stagionali se la struttura non resta aperta per l'intero anno. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di un considerevole grado di autonomia. Si relaziona con i diversi operatori di cucina, coordinandone le attività, e con il Maître che coordina il servizio in sala. |

⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



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

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|--|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di “fuori controllo” definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando | <ul style="list-style-type: none"> normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP. | Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. | Verifica ed autocontrollo dei punti critici; rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio; organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane | |
| Risultato atteso | |
| Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership definire e monitorare il bisogno qualitativo e quantitativo di personale definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni | <ul style="list-style-type: none"> elementi di organizzazione aziendale elementi e tecniche di organizzazione del lavoro normativa sui contratti di settore principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche di comunicazione e relazione interpersonale tecniche e strumenti di esercizio della leadership tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali. | Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane. | Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi; coordinamento delle attività in corso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Gestione dei flussi distributivi | |
|---|--|
| Risultato atteso Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela • definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione • individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio • intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmisione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • principali componenti di servizio nelle strutture turistiche • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • struttura organizzativa del reparto in cui si opera • tecniche di comunicazione interpersonale • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Gestione dei flussi distributivi. Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente. | Le operazioni di gestione dei flussi distributivi. | Coordinamento delle attività di distribuzione; organizzazione delle modalità di ricezione, trasmissione ed evasione delle richieste. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N.4 - Titolo | |
|---|---|
| Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori | |
| Risultato atteso | |
| Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura • applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto • applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori • definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze • identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche funzionali di prodotti e servizi • elementi relativi alla normativa su contratti e appalti • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi informatici per la gestione degli acquisti • tecniche di analisi costi-benefici • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di negoziazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno. | Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. | Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N.5 - Titolo Ideazione e sviluppo delle ricette | |
|--|--|
| Risultato atteso Ricette personalizzate ed innovative elaborate secondo canoni nutrizionali ed organolettici appropriati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • concepire combinazioni bilanciate tra i prodotti alimentari rispondenti alle diverse esigenze nutrizionali e caloriche • identificare la struttura di ricette-base tradizionali e tipiche al fine di riproporle in modo personalizzato • individuare diverse combinazioni di prodotti alimentari in base alle loro caratteristiche organolettiche e morfologiche • rilevare stili alimentari ed esigenze dietologiche peculiari della clientela | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di gastronomia • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche per la preparazione di piatti tipici e complessi: antipasti caldi e freddi, primi e secondi piatti, contorni, fondi di cottura, salse madri e derivate • tecnologie moderne di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Ideazione e sviluppo delle ricette. Ricette personalizzate ed innovative elaborate secondo canoni nutrizionali ed organolettici appropriati. | Le operazioni di ideazione e sviluppo delle ricette. | Ideazione di ricette tipiche e tradizionali; elaborazione di ricette relative a specialità culinarie, anche complesse; elaborazione ricette dietetiche: macrobiotiche, eubiotiche, vegetariane. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N.6 - Titolo Preparazione dei dolci | |
|---|---|
| Risultato atteso Dolci preparati nel rispetto della normativa igienico - sanitaria e secondo le richieste del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro • applicare criteri di decorazione • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro • applicare procedure di controllo/regolazione del processo di cottura dei prodotti da forno • applicare tecniche di preparazione impasti • impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione • mantenere ordine ed igiene in cucina e fra le attrezzature • monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati • operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • trattare materie prime e semilavorati • utilizzare dispositivi per la farcitura dei prodotti da forno | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche nutrizionali e modalità d'uso delle materie prime e dei preparati di base per la pasticceria di cucina • elementi di gastronomia • elementi di scienze e tecnologie alimentari • fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • processi di farcitura prodotti di pasticceria • processi di lievitazione • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecnologia impianti di cottura prodotti da forno |



| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno• utilizzare modalità di controllo e regolazione della qualità della formatura dell'impasto | |
|--|--|

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Preparazione dei dolci. Dolci preparati nel rispetto della normativa igienico - sanitaria e secondo le richieste del cliente. | Le operazioni di preparazione di dolci. | Elaborazione ricette dolciarie; preparazione degli impasti e delle creme; controllo tempi di cottura; controllo della qualità delle materie prime e dei semilavorati; realizzazione della farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti da presentare. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N.7 - Titolo Preparazione dei piatti complessi | |
|---|---|
| Risultato atteso Piatti complessi e della tradizione culinaria locale preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro • applicare criteri di dosaggio degli ingredienti • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare criteri di scelta degli ingredienti • applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro • applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc) • impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione • mantenere ordine ed igiene in cucina e fra le attrezzature • monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati • operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni • preparare antipasti di varia tipologia (caldi, freddi, magri, grassi, le insalate da antipasto e composte) • preparare contorni a base di verdure • preparare fondi di cucina | <ul style="list-style-type: none"> • attrezzature per la conservazione dei cibi • elementi di gastronomia • modalità di conservazione dei cibi • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • organizzazione funzionale del reparto cucina • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • processi di cottura degli alimenti • processi di preparazione di piatti complessi • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • ricette tipiche e tradizionali, anche di piatti complessi • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • standard di qualità dei prodotti alimentari • tecniche e strumenti per la preparazione di salse e fondi di cucina • tecnologie per la preparazione dei cibi • tipologie di farciture • utensili per la preparazione dei cibi |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • preparare minestre e zuppe • preparare piatti a base di uova • preparare piatti tipici della cucina locale • preparare primi piatti anche complessi (pasta fresca all'italiana, specialità a base di pasta secca, crespelle, gnocchi, specialità a base di riso) applicando le tecniche di cottura più idonee • preparare salse per varie tipologie di impiego (brune di base, al pomodoro, bianche di base, brune composte, bianche composte, salse fini, salse fredde, emulsionate, ecc.) • preparare secondi piatti e frittiture • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • trattare materie prime e semilavorati • utilizzare attrezzature per la cottura di cibi • utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi • utilizzare utensili per la preparazione dei cibi | |
|--|--|

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Preparazione dei piatti complessi. Piatti complessi e della tradizione culinaria locale preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari. | Le operazioni di preparazione di piatti complessi. | Preparazione delle materie prime necessarie preparazione di piatti complessi (primi, secondi, contorni ecc.); preparazioni di piatti tipici locali |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo Preparazione dei piatti semplici | |
|---|---|
| Risultato atteso Piatti preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro • applicare criteri di dosaggio degli ingredienti • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro • nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare criteri di scelta degli ingredienti • applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro • applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc) • impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione • mantenere ordine ed igiene in cucina e fra le attrezzature • monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati • operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni • preparare contorni a base di verdure • preparare primi piatti a base di pasta fresca o secca con condimenti di base • preparare secondi semplici a base di | <ul style="list-style-type: none"> • attrezzature per la conservazione dei cibi • elementi di gastronomia • modalità di conservazione dei cibi • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • organizzazione funzionale del reparto cucina • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • processi di cottura degli alimenti • processi di preparazione di piatti • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • ricette tipiche e tradizionali • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • standard di qualità dei prodotti alimentari • tecnologie per la preparazione dei cibi • utensili per la preparazione dei cibi |



| | |
|---|--|
| <p>carne o pesce</p> <ul style="list-style-type: none">• segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati• trattare materie prime e semilavorati• utilizzare attrezzature per la cottura di cibi• utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi• utilizzare utensili per la preparazione dei cibi | |
|---|--|

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Preparazione dei piatti semplici. Piatti preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari. | Le operazioni di preparazione dei piatti. | Preparazione delle materie prime necessarie; preparazione di piatti e ricette di varia tipologia. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 9 - Titolo Progettazione del menù | |
|--|---|
| Risultato atteso | |
| Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento • concepire sequenze alimentari per la composizione di menu innovativi ed esclusivi • definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini disponibile per la realizzazione di menu tradizionali e tipici • proporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità degli ingredienti • rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento • scegliere le diverse componenti culinarie del menu anche in funzione dei parametri di costo prefissati | <ul style="list-style-type: none"> • criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menu • diverse tipologie di menu • elementi di gastronomia • politiche di prezzo • principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica • principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione degli abbinamenti cibo-vini • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi nutrizionali dei diversi alimenti • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Progettazione del menu. Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione. | Le operazioni di progettazione dei menù. | Applicazione di politiche di prezzo adatte al proprio standard di servizio; elaborazione di menù tipici ed innovativi; pianificazione della rotazione dei menù. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 10 - Titolo Proposizione estetica degli elaborati culinari | |
|---|--|
| Risultato atteso Piatti presentati e serviti in modo creativo e con gusto estetico, nel rispetto delle tradizioni culinarie | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">• adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.)• adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto• adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro• applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto• impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione• operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni• prefigurarsi l'immagine del piatto da presentare con senso estetico e creatività• scegliere modalità e tecniche di decorazione, guarnizione e farcitura per la presentazione del piatto | <ul style="list-style-type: none">• modalità e strumenti di sporzionatura e impiattamento degli alimenti• modalità e tecniche di presentazione, guarnizione e farcitura dei piatti• normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP• norme igienico - sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari• principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, pasticceria, in sala e nel bar e loro funzionamento• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Proposizione estetica degli elaborati culinari. Piatti presentati e serviti in modo creativo e con gusto estetico, nel rispetto delle tradizioni culinarie. | Le operazioni di proposizione estetica degli elaborati culinari. | Sporzionatura e impiattamento degli alimenti, guarnizione e decorazione dei piatti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 11 - Titolo | |
|---|--|
| Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">• adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche• adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.)• adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro• applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto• identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati• impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione• operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni• segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati• utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime• verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari | <ul style="list-style-type: none">• attrezzature e utensili da impiegare nel processo di conservazione• normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP• norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza• proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)• sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati• sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari, materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari | Le operazioni di trattamento delle materie prime e semilavorati alimentari | Pulitura e preparazione degli alimenti e delle apparecchiature; conservazione degli alimenti; verifica dello stato e delle proprietà; materie prime e degli alimenti trattati e conservati |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁹ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione Preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi. |
| Area di Attività | ADA 1.3 Preparazione degli alimenti e allestimento piatti |
| Qualificazione regionale | Pizzaiolo |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.1.0 - cuochi in alberghi e ristoranti Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 Ristorazione con somministrazione; 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole; 56.10.50 Ristorazione su treni e navi; 56.21.00 Catering per eventi, banqueting; 56.29.10 Mense; 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il pizzaiolo opera nel settore della ristorazione, occupandosi dell'intero processo di preparazione della pizza dalla fase iniziale di preparazione dell'impasto e formazione dei panetti, al confezionamento del disco di pasta lievitata ed alla sua guarnizione, sino alla cottura e distribuzione al cliente. Il pizzaiolo si occupa inoltre del mantenimento delle condizioni ottimali di igiene e pulizia della sua area di lavoro, della conservazione degli alimenti e -su richiesta- delle operazioni di approvvigionamento. |

⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|--|
| Esercitare la professione di pizzaiolo | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di pizzaiolo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. • stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili. • avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale. | <ul style="list-style-type: none"> • CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto. • principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC). • il personale di sala e cucina: ruoli, attività e responsabilità. • il marchio di qualità per la pizza: stato dell'arte del dibattito. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Esercitare la professione di pizzaiolo. Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di pizzaiolo. | Le operazioni di negoziazione e stipula dei contratti e delle autorizzazioni. | Espletamento delle pratiche connesse alla prestazione professionale. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Operare nel settore della ristorazione | |
|---|--|
| Risultato atteso Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. • conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione. • posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale. | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. • Elementi di marketing turistico e territoriale. • principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Operare nel settore della ristorazione. Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo. | Le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione. | Lettura delle caratteristiche del settore della ristorazione. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Preparare la pizza | |
|--|---|
| Risultato atteso Preparare la pizza identificando gli ingredienti da utilizzare ed applicando le tecniche di preparazione e di cottura più indicate | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • quantificare le dosi di impasto da preparare, tenendo conto del numero di clienti previsto e dei tempi di lievitazione da rispettare. • scegliere le materie prime in qualità e quantità adeguata alla preparazione dell'impasto. • amalgamare gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice), fino a quando l'impasto non raggiunge la giusta consistenza (non appiccicoso al tatto, morbido ed elastico). • stagiare l'impasto in modo ottenere porzioni di pasta adeguate per forma e dimensione. • proteggere adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo per evitare che secchino. • scegliere gli ingredienti in qualità e quantità adatta alla realizzazione delle pizze in menù. • sottoporre gli ingredienti scelti al trattamento più indicato a renderli pronti ad essere utilizzati. • conservare i semilavorati in vista del loro successivo impiego applicando opportuni sistemi e metodi di conservazione. • manipolare il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore). • disporre il condimento/farcitura in maniera uniforme e seguendo l'ordine adeguato (prima della cottura o a crudo). • cuocere la pizza seguendo la tecnica di infornata adeguata al forno a disposizione (elettrico/a legna). | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di scienza dell'alimentazione: le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione; i meccanismi di digestione ed assorbimento dei nutrienti. • elementi di merceologia di settore: farine, lieviti, pomodoro, mozzarella, olio. Ingredienti base per la preparazione della pizza: caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni. • procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti. • tecniche di manipolazione e trattamento degli ingredienti utilizzati per la preparazione delle pizze tradizionali (formaggi, salumi, verdure, conserve sott'olio) • indicatori della bontà e qualità dei degli ingredienti utilizzati per la preparazione della pizza. • elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto). • rRicettario di base relativo alle pizze tradizionali. • caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti). • fasi del processo di conservazione. • metodi di controllo, rischi ed errori frequenti. |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Preparare la pizza. Preparare la pizza identificando gli ingredienti da utilizzare ed applicando le tecniche di preparazione e di cottura più indicate. | Lavorazione della preparazione dell'impasto e della cottura. | Controllo delle qualità delle materie prime; preparazione dell'impasto e tempi di cottura. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Monitorare le scorte della pizzeria | |
|---|---|
| Risultato atteso Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione delle pizze presenti nel menù. • verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione delle pizze in menù. • compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione delle pizze in menù ed applicare le procedure di acquisto in vigore. | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione tipo pizzeria. • procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.). • norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti. • tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari. • tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.). |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Monitorare le scorte della pizzeria. Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione. | Le operazione di stoccaggio delle scorte. | Corretta disposizione e registrazione della delle scorte. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria | |
|--|---|
| Risultato atteso Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle pizze e portare a temperatura il forno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • posizionare gli ingredienti per l'impasto (ovvero i panetti) ed i condimenti, sul banco di pizzeria in modo tale da agevolare la preparazione della pizza. • posizionare le pale ed i piatti/cartoni in modo tale agevolare l'infornatura ed il successivo impiattamento della pizza. • formare una quantità di braccie adeguata a portare il forno a temperatura. • mantenere la temperatura del forno ottimale aggiungendo all'occorrenza legna ed eliminando la cenere in eccesso. • prestare attenzione che, alla fine della serata, il forno risulti pulito e le bracci spente in modo che sia pronto alla riaccensione il giorno successivo. | <ul style="list-style-type: none"> • buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro. • tecnologie di funzionamento di forni elettrici ed a legna, fornelli, griglie e relativi dispositivi di controllo e sicurezza. • caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina. • caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina (in particolare impastatrici e forni elettrici) e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza. • strumenti ed attrezzature per l'utilizzo e la pulizia del forno a legna. • caratteristiche e potere calorico delle diverse tipologie di legna. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Organizzare il posto di lavoro – Pizzeria. Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle pizze e portare a temperatura il forno. | Preparazione del posto di lavoro e preparazione del forno. | Le operazioni di preparazione del posto di lavoro. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|---|---|
| Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione | |
| Risultato atteso | |
| Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione. • applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti. • curare la propria igiene personale. • applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. • utilizzare detergenti e detersivi adeguati. • applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. • monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione. • applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. • utilizzare detergenti e detersivi adeguati. | <ul style="list-style-type: none"> • normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari. • principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni. • principi di igiene e cura della persona. • sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti. • caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro- Ristorazione. Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso. | Gestione delle operazioni di sanificazione dell'area di lavoro. | Lettura ed interpretazione norme igieniche – sanitarie; individuazione trattamenti sanitizzanti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|--|---|
| Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione | |
| Risultato atteso | |
| Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi) | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. • adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas. • adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. • adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi. | <ul style="list-style-type: none"> • normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 <i>Fattori di rischio professionale ed ambientale</i>, e successive disposizioni integrative e correttive. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi). | Le operazioni di applicazione delle procedure di sicurezza sul luogo del lavoro. | Adempimento delle prescrizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo | |
|---|--|
| Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive | |
| Risultato atteso | |
| Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione. • controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. • rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. • individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento. | <ul style="list-style-type: none"> • aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. • modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. • principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive. Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente. | Le operazioni di applicazione delle procedure della qualità del servizio offerto. | Corretta applicazione delle prescrizioni e delle procedure previste dal sistema di qualità. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁰ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione Preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi |
| Area di Attività | ADA 1.3 Preparazione degli alimenti e allestimento piatti |
| Qualificazione regionale | Cuoco |
| Referenziamenti | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.1.0 - cuochi in alberghi e ristoranti; 5.2.2.2.1 - cuochi di imprese per la ristorazione collettiva; 5.2.2.2.2 - cuochi di fast food</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.1.0 - cuochi in alberghi e ristoranti; 5.2.2.2.1 - addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva; 5.2.2.2.2 - addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.1 Ristoranti e attività di ristorazione mobile</p> |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | <p>Il Cuoco opera prevalentemente nel settore della ristorazione, si occupa della produzione dei pasti all'interno di imprese ristorative, di qualsiasi tipologia ed a qualsiasi livello. Elabora il menù in base alla clientela, allo stile dell'azienda, ai parametri di costo prefissati. E' il responsabile di un'area di competenza (primi piatti, secondi, pasticceria) e avvalendosi della collaborazione di un aiuto cuoco e di un commis di cucina provvede alle preparazioni culinarie: organizza le fasi di preparazione del cibo, mettendo in atto tecniche e regole di produzione culinaria, gestisce gli acquisti, garantisce la qualità delle preparazioni, forma e coordina il personale che collabora in cucina, sovrintende la pulizia di ambienti e attrezzature.</p> |

¹⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|--|
| Essere in grado di elaborare il menù e preparare i relativi piatti | |
| Risultato atteso | |
| Piatti preparati secondo gli standard di qualità | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di dosaggio degli ingredienti • applicare principi nutrizionali • applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • applicare tecniche di cottura dei cibi • applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande • applicare tecniche di preparazione degli impasti • utilizzare attrezzature per la cottura di cibi • utilizzare utensili per la preparazione dei cibi | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di culinaria • elementi di scienze dell'alimentazione • ingredienti per la decorazione di piatti • merceologia alimentare • normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • organizzazione della cucina • processi di cottura degli alimenti • processi di preparazione di piatti • ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale • utensili per la preparazione dei cibi |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Essere in grado di elaborare il menù e preparare i relativi piatti. Piatti preparati secondo gli standard di qualità. | Le operazioni di preparazione dei piatti. | Preparazione di piatti semplici, porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Essere in grado di mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro | |
| Risultato atteso | |
| Conformità alle procedure di sicurezza e di igiene sui luoghi di lavoro | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare norme di igiene e sicurezza alimentare • applicare principi di igiene e sicurezza • applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari • applicare procedure per pulizia meccanismi di elettrodomestici • applicare tecniche di manutenzione forni da cucina di vario tipo • applicare tecniche di pulizia degli ambienti • utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie | <ul style="list-style-type: none"> • procedure di manutenzione ordinaria attrezzi e utensili meccanici • prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Essere in grado di mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro. Conformità alle procedure di sicurezza e di igiene sui luoghi di lavoro. | Le procedure di mantenimento dell'igiene e della sicurezza negli ambienti di lavoro. | Adempimento delle prescrizioni in materia di igiene e sicurezza negli ambienti di lavoro. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Essere in grado di effettuare il rifornimento delle forniture per un ristorante | |
| Risultato atteso | |
| Proposte di fornitura analizzate e selezionate secondo il proprio fabbisogno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di scelta degli ingredienti • applicare criteri di selezione di ricette alimentari • applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari • applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione) • applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di gastronomia • mercato della ristorazione • merceologia alimentare • modalità di conservazione dei cibi • utensili per la preparazione dei cibi |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Essere in grado di effettuare il rifornimento delle forniture per un ristorante. Proposte di fornitura analizzate e selezionate secondo il proprio fabbisogno. | Operazione di rifornimento delle forniture. | Analisi del fabbisogno dei prodotti da acquistare. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹¹ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione Preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi |
| Area di Attività | ADA 1.5 Preparazione di snack e bevande |
| Qualificazione regionale | Operatore del servizio bar |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.4.0 - Baristi e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il barista si occupa, sulla base delle richieste ricevute, della preparazione di bevande e semplici snack caldi e freddi, anche curandone l'aspetto estetico e di servirli al banco. Predisporre e allestisce gli ambienti di lavoro, verifica la disponibilità dei prodotti in magazzino e gestisce gli acquisti contattando direttamente i fornitori. Nello svolgimento delle proprie mansioni è tenuto al rispetto di quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Opera presso strutture ristorative e turistico ricettive con contratto di lavoro dipendente, il contratto di lavoro può essere anche stagionale. Può operare anche come lavoratore autonomo. Gestisce in prima persona il rapporto con i propri clienti. |

¹¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|--|
| Accoglienza e assistenza al cliente | |
| Risultato atteso | |
| Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; registrazione e trasmissione reclami; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|--|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo • definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di “fuori controllo” • definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) • dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti • gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato • identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento • identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio • stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando | <ul style="list-style-type: none"> • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività • tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti • tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| <p>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.</p> <p>Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.</p> | <p>Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.</p> | <p>Verifica ed autocontrollo dei punti critici rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli.</p> |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|---|
| Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione | |
| Risultato atteso | |
| Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro • recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione • rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati | <ul style="list-style-type: none"> • componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli • tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio • tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc . |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione. Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari. | Le operazioni di preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione. | Allestimento dei tavoli o del banco riordino degli spazi di ristorazione verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento. |



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

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|--|--|
| Preparazione di bevande e snack | |
| Risultato atteso | |
| Bevande e snack preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • abbinare gli snack alle bevande • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande di diverse tipologie • controllare e preparare le materie prime necessarie e organizzazione degli spazi di lavoro • impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione • operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni • preparare bevande di varia tipologia • preparare snack di varia tipologia • scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande da servire • scegliere le attrezzature in relazione agli snack da servire • scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati | <ul style="list-style-type: none"> • componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • diverse tipologie di bevande alcoliche e analcoliche • diverse tipologie di snack • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • possibili abbinamenti di bevande e snack • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar • tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Preparazione di bevande e snack. Bevande e snack preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti. | Le operazioni di preparazione di bevande e snack. | Preparazione delle bevande e degli snack secondo le effettive richieste del cliente impiego di tecniche e attrezzature secondo gli standard di igiene e qualità. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|---|---|
| Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande | |
| Risultato atteso | |
| Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto • applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco • controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio • raccogliere ordinazioni • riassetto i tavoli • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • servire piatti e bevande | <ul style="list-style-type: none"> • componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar • tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, • tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande. Servizio di distribuzione dei piatti e delle Bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti. | Le operazioni di distribuzione di pasti e bevande in sala e al banco. | Presentazione del menù acquisizione delle ordinazioni distribuzione di piatti e bevande al tavolo o al banco. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|---|--|
| Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute | |
| Risultato atteso | |
| Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare sconti • concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso • custodire in modo sicuro gli incassi • illustrare le condizioni di vendita • verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità dei costi • modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti • modalità di pagamento elettronico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato. | Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute. | Incasso corretto del corrispettivo corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento. |



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

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|--|---|
| Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati • impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione • operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime • verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari | <ul style="list-style-type: none"> • attrezzature e utensili da impiegare nel processo di conservazione • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari. Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari. | Le operazioni di trattamento delle materie prime e semilavorati alimentari. | Pulitura e preparazione degli alimenti e delle apparecchiature conservazione degli alimenti verifica dello stato e delle proprietà materie prime e degli alimenti trattati e conservati. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo | |
|--|---|
| Vendita e somministrazione di prodotti alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare le modalità previste per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti • adottare le procedure di controllo della qualità alimentare dei prodotti in vendita • applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti • applicare le tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e di bevande • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • applicare tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari • applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela • identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente • implementare modalità efficaci di presentazione, vendita e somministrazione per prodotti tipici locali e tradizionali • utilizzare con abilità le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> • attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande • certificazioni di qualità (doc, dop, docg, igp, igt, stg) • confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande • conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande • elementi di merceologia alimentare • igiene e sicurezza alimentare • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • normativa in materia di tutela del consumatore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità • prodotti tipici locali e tradizionali • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di esposizione della merce/prodotto • tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli • tecniche e psicologie di vendita |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Vendita e somministrazione di prodotti alimentari. Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie. | Le operazioni di vendita e somministrazione di prodotti alimentari. | Corretta esecuzione delle operazioni di preparazione del prodotto alimentare sulla base delle richieste del cliente; efficace comunicazione nella presentazione del prodotto; efficace esposizione del prodotto nel banco. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹² | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione Preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi |
| Area di Attività | ADA 1.3 Preparazione degli alimenti e allestimento piatti |
| Qualificazione regionale | Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative |
| Referenziazioni | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.2 - Addetti alla preparazione e cottura di cibi; 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati 8.1.2.1 - Facchini, addetti allo spostamento merci ed assimilati; 8.2.2 - Personale non qualificato nei servizi turistici</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.2 Addetti alla preparazione, alla cottura e alla distribuzione di cibi 5.2.2.2.3 Addetti al banco nei servizi di ristorazione 8.1.4.1 Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi 8.1.4.2 Personale non qualificato nei servizi di ristorazione 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi; 55.20.10 Villaggi turistici; 55.20.20 Ostelli della gioventù; 55.20.30 Rifugi di montagna; 55.20.40 Colonie marine e montane; 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence; 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole; 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte; 56.10.11 Ristorazione con somministrazione; 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole; 56.10.50 Ristorazione su treni e navi; 56.29.10 Mense; 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina</p> |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | <p>Il collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative è una figura professionale in grado di eseguire una serie di compiti finalizzati a garantire l'efficiente funzionamento della struttura ricettiva e ristorativa in cui opera.</p> <p>Nello specifico tale figura professionale è in grado di assicurare l'igiene e la funzionalità della struttura segnalando eventuali anomalie al referente e svolgendo in modo autonomo tutte le operazioni di pulizia e di riassetto dei locali, delle attrezzature, del</p> |

¹² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



| | |
|--|--|
| | <p>materiale operativo in genere. E' in grado di eseguire operazioni preliminari di cucina, di sala e di servizio colazioni; collabora inoltre al ricevimento, immagazzinamento e stoccaggio dei prodotti. All'occorrenza può fornire informazioni di routine alla clientela e svolgere attività di facchinaggio. Il collaboratore polivalente trova prevalentemente collocazione in strutture ricettive piccole o medio piccole quali ostelli, agriturismi, casa-albergo, pensioni, strutture per il turismo familiare stanziale e occasionale.</p> |
|--|--|



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|---|
| Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativa | |
| Risultato atteso | |
| Lavoro in gruppo gestito ed organizzato conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • coadiuvare nell'esecuzione di operazioni connesse con i servizi ricettivi e ristorativi • applicare metodi idonei per la conservazione e la manipolazione dei cibi | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche, tipologie e modalità organizzative delle strutture ricettive e ristorative • principi, tecniche di utilizzo e strumenti dei servizi ricettivi e ristorativi • elementi di base di gestione del magazzino e principi merceologici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativi. Lavoro in gruppo gestito ed organizzato conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali. | Le operazioni di coordinamento con l'èquipe di lavoro. | Definizione dei compiti e dei carichi di lavoro di ciascuna risorsa, e coordinamento delle attività. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|--|
| Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto | |
| Risultato atteso | |
| Servizio reso chiaro, accessibile e fruibile alle richieste ricevute | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • identificare le regole esplicite ed implicite del sistema di riferimento • esprimere disponibilità alle necessità dell'ospite • fornire indicazioni relative alla struttura ricettiva • utilizzare un linguaggio appropriato rispetto al proprio ruolo e al contesto • esprimere tempestivamente al referente specifico bisogni, esigenze, criticità non di competenza del proprio ambito di autonomia | <ul style="list-style-type: none"> • principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di comunicazione telefonica e annotazione delle informazioni • principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| <p>Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto.</p> <p>Servizio reso chiaro, accessibile e fruibile alle richieste ricevute.</p> | <p>Le operazioni di accoglienza, assistenza.</p> <p>Individuazione delle criticità.</p> | <p>Accoglienza ed ascolto delle richieste di erogazione del servizio; registrazione e trasmissione delle criticità per elaborazioni di proposte risolutive.</p> |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|---|
| Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura ricettiva | |
| Risultato atteso | |
| Organizzazione degli attrezzi, strumenti, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze di funzionalità ed igiene della struttura | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • identificare le procedure operative in riferimento alle norme di igiene e sicurezza sul lavoro • identificare le procedure operative in riferimento alle norme di igiene nell'ambito della ristorazione • impiegare attrezzi, strumenti e detergenti idonei • effettuare la pulizia e il riassetto dei locali | <ul style="list-style-type: none"> • principi normativi di igiene e sicurezza sul lavoro • normativa specifica per la manipolazione e conservazione dei prodotti alimentari • tecniche di utilizzo delle attrezzature, dei prodotti di pulizia e sanificazione • manutenzione ordinaria degli strumenti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura. Organizzazione degli attrezzi, strumenti, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze di funzionalità ed igiene della struttura. | Le operazioni di configurazione degli strumenti e degli arredi. | Organizzazione degli strumenti per il decoro e l'igiene della struttura. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹³ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande. |
| Area di Attività | ADA 2.2 Allestimento sala e servizi ai tavoli. |
| Qualificazione regionale | Operatore del servizio di sala |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo; 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante; 5.2.2.3.3 - Camerieri di mensa e fast food Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo; 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante; 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 Ristorazione con somministrazione; 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole; 56.10.50 Ristorazione su treni e navi; 56.21.00 Catering per eventi, banqueting; 56.29.10 Mense; 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale; 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il cameriere si occupa di allestire i tavoli secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù, alla annotazione e comunicazione dell'ordinazione e al servizio ai tavoli. Infine, predispone il conto e provvede alla riscossione del dovuto. Presta servizio presso aziende ristorative, turistico ricettive e agenzie di catering. Il Cameriere può prestare servizio come lavoratore dipendente o può svolgere la professione "a chiamata" (job on call). Nel caso di contratti da lavoro dipendente, questi possono essere anche di tipo stagionale. Si relaziona, assumendosi la responsabilità del proprio operato con il Maître e con lo Chef. Gestisce in prima persona il rapporto con i clienti. |

¹³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Accoglienza e assistenza al cliente | |
|--|--|
| Risultato atteso Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste, erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione, somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni, archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse, registrazione e trasmissione reclami, elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 – Titolo Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari | |
|---|--|
| Risultato atteso Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di “fuori controllo” definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando | <ul style="list-style-type: none"> normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP. | Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. | Verifica ed autocontrollo dei punti critici; rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio; organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Predisposizione delle comande e degli ordini | |
|--|--|
| Risultato atteso Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno • annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste • presentare i menu • trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione | <ul style="list-style-type: none"> • metodi per la redazione e l'inoltro della comanda • piatti e bevande offerti e presenti nel menu • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • struttura del reparto • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche e strumenti di annotazione della comanda • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Predisposizione delle comande e degli ordini. Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente. | Le operazioni di predisposizione delle comande e degli ordini. | Annotazione delle comande e degli ordini, trasferimento delle comande e degli ordini in tempi veloci, menu e disponibilità delle pietanze costantemente aggiornati. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione | |
|--|--|
| Risultato atteso Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro • recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione • rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati | <ul style="list-style-type: none"> • componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli • tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio • tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione. Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari. | Le operazioni di preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione. | Allestimento dei tavoli o del banco; riordino degli spazi di ristorazione; verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande | |
|--|--|
| Risultato atteso Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco • controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio • raccogliere ordinazioni • riassetare i tavoli • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • servire piatti e bevande | <ul style="list-style-type: none"> • componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar • tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese • tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande. Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti. | Le operazioni di distribuzione di pasti e bevande in sala e al banco. | Presentazione del menù; acquisizione delle ordinazioni; distribuzione di piatti e bevande al tavolo o al banco. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute | |
|---|--|
| Risultato atteso Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare sconti • concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso • custodire in modo sicuro gli incassi • illustrare le condizioni di vendita • verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità dei costi • modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti • modalità di pagamento elettronico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato. | Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute. | Incasso corretto del corrispettivo, corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|---|--|
| Vendita e somministrazione di prodotti alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare le modalità previste per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti • adottare le procedure di controllo della qualità alimentare dei prodotti in vendita • applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti • applicare le tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e di bevande • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • applicare tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari • applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela • identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente • implementare modalità efficaci di presentazione, vendita e somministrazione per prodotti tipici locali e tradizionali • utilizzare con abilità le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.). | <ul style="list-style-type: none"> • attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande • certificazioni di qualità (doc, dop, docg, igp, igt, stg) • confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande • conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande • elementi di merceologia alimentare • igiene e sicurezza alimentare • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • normativa in materia di tutela del consumatore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità • prodotti tipici locali e tradizionali • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di esposizione della merce/prodotto • tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli • tecniche e psicologie di vendita. |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Vendita e somministrazione di prodotti alimentari. Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie. | Le operazioni di vendita e somministrazione di prodotti alimentari. | Corretta esecuzione delle operazioni di preparazione del prodotto alimentare sulla base delle richieste del cliente; efficace comunicazione nella presentazione del prodotto; efficace esposizione del prodotto nel banco. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁴ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Allattamento sala e somministrazione di piatti e bevande. |
| Area di Attività | ADA 2.1 Coordinamento delle attività di sala |
| Qualificazione regionale | Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante |
| | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 - ristorazione con somministrazione; 56.21.00 - catering per eventi, banqueting; 56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani opera nel settore della ristorazione, si occupa di garantire la conduzione della sala da pranzo, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta dei piatti e dei vini, riceve le ordinazioni e lo serve. |

¹⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|---|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. • gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. • gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. • format tipo di contratto. • principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. • elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. • aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. | Le operazioni di cura degli aspetti amministrativi e fiscali per la gestione di un esercizio. | Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla prestazione professionale. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|---|
| Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. • stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili. • avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale • conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. • conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e le altre risorse operative in sala | <ul style="list-style-type: none"> • ccnl di riferimento, ove applicabili e <i>format</i> tipo di contratto. • principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-rec). • il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità. • la brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| <p>Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.</p> <p>Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.</p> | <p>Le operazioni di organizzazione, programmazione e coordinamento del lavoro in sala ed ai piani.</p> | <p>Monitoraggio del servizio ai piani ed in sala. Controllo delle attrezzature e degli elementi in dotazione.</p> |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Operare nel settore della ristorazione | |
|---|--|
| Risultato atteso Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. • conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione. • posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale. | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. • elementi di marketing turistico e territoriale. • principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Operare nel settore della ristorazione. Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo. | Le operazioni di definizione dell'analisi del mercato e di budgeting delle attività. | Acquisizioni di informazioni circa il fabbisogno dei clienti, realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti e sulle loro strategie. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|--|
| Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo | |
| Risultato atteso | |
| Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale. • interpretare le richieste avanzate dal cliente. • rilevare criticità e problematiche poste dai clienti • utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti. • consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande ed alle bevande presenti nel menù. • adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia • comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – portafoglio europeo delle lingue. • redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello b1 del pel – portafoglio europeo delle lingue | <ul style="list-style-type: none"> • modelli teorici di comunicazione. • principi di psicologia della comunicazione e della vendita. • competenza linguistica al livello B1 del PEL portafoglio europeo delle lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo. Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative. | Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente ed ascolto delle richieste. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|---|--|
| Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet | |
| Risultato atteso | |
| Definire ed eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • illustrare il menù e promuovere le “specialità della casa”. • raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente ed all'organizzazione delle attività della cucina (“comande” ed ordine di priorità comprensibili). • trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori. • approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata. • porzionare, laddove necessario, i cibi nelle dimensioni corrette. • effettuare, se previsto, il dressage delle insalate. • realizzare la cottura in sala (flambage). • consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. | <ul style="list-style-type: none"> • regole di galateo. • tecniche di organizzazione del servizio in sala. • tecniche di filettatura, sezionatura, spezzatura dei pesci. • tecniche di taglio delle carni e di <i>grosses pièces</i>. • tecniche di cottura di sala. • tecniche di lavorazione dei principali piatti alla lampada. • <i>découpage</i> della polleria. • dressage delle insalate. • trancio e porzionatura di formaggi, frutta, dessert. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet. Definire ed eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione. | Le operazioni di predisposizione degli ordini e delle comande. | Comande ed ordini raccolti in maniera ordinata e trasferiti tempestivamente. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|---|---|
| Conoscere e servire vini campani, italiani ed internazionali | |
| Risultato atteso | |
| Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescita | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • presentare la carta dei vini illustrando le principali caratteristiche delle bottiglie proposte. • consigliare gli abbinamenti più indicati tra cibi e vini. • applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro in sala ed al banco | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche dei principali vini umbri, italiani ed internazionali (principali zone vitivinicole, vitigni e vini). • tecniche e le regole della mescita. • principi di degustazione del vino e dell'abbinamento cibo-vino. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Conoscere e servire vini campani, italiani ed internazionali. Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescita. | Le operazioni di degustazione dei vini e sviluppo sensoriale. | Le operazioni di scelta del vino e la sua valorizzazione negli abbinamenti, le operazioni di mescita. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo Monitorare le scorte – bar e sala | |
|---|--|
| Risultato atteso Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori). • pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati. • verificare, se richiesto, le scorte della cantina. • compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala/bar utilizzando il modulo di ordinazione specifico. • gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione. | <ul style="list-style-type: none"> • procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.). • norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti. • tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.). • principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari. • principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Monitorare le scorte – bar e sala. Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno. | Le operazioni di magazzino per le bevande ed i prodotti alimentari. | Corretta registrazione della movimentazione dei prodotti nel magazzino. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo | |
|---|---|
| Definire la <i>mise en place</i> del servizio in sala ed ai piani | |
| Risultato atteso | |
| Definire la <i>mise en place</i> degli spazi funzionalmente al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • scegliere il tovagliato adeguato al servizio da realizzare e disporlo in modo corretto. • scegliere le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare ed apparecchiare la tavola in modo corretto. • scegliere accessori ed eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare e disporle in modo funzionale ed esteticamente gradevole. | <ul style="list-style-type: none"> • terminologia tecnica di settore. • tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e cerimonie ufficiali. • tipologie di <i>mise en place</i> (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori). • tipologie di servizi (<i>table d'hôte, carte, grand carte, guéridon</i>) • caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Definire la <i>mise en place</i> del servizio in sala ed ai piani. Definire la <i>mise en place</i> degli spazi funzionalmente al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. | Le operazioni di predisposizione degli ambienti, degli ambienti ed della <i>mise en place</i> . | Allestimento dei tavoli e riordino degli spazi. Verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 9 - Titolo | |
|--|--|
| Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive | |
| Risultato atteso | |
| Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento. • assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). • controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto. • valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali. | <ul style="list-style-type: none"> • concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. • comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo. • concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni. • modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto. • gestione del tempo. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive. Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio. | Le operazioni di coordinamento degli operatori. | Definizione dei carichi di lavoro, dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 10 - Titolo | |
|--|---|
| Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani | |
| Risultato atteso | |
| Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti. • curare la propria igiene personale. • applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. • utilizzare detergenti e detersivi adeguati | <ul style="list-style-type: none"> • accenni alle specifiche norme di settore. • principi base del sistema haccp (hazard analysis and critical control points). • principi di igiene e cura della persona. • sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali. • caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani. Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro. | Le operazioni di pulizia e manutenzione della struttura. | Riordino degli spazi, controllo degli strumenti e delle attrezzature in dotazione. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N.11 - Titolo | |
|---|---|
| Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione | |
| Risultato atteso | |
| Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. • adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas. • adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. • adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi | <ul style="list-style-type: none"> • normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 <i>fattori di rischio professionale ed ambientale</i>, e successive disposizioni integrative e correttive. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro. | Le operazioni di cura degli aspetti relativi alla sicurezza. | Adempimento delle prescrizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 12 - Titolo | |
|---|--|
| Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive | |
| Risultato atteso | |
| Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione. • controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. • rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. • individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento. | <ul style="list-style-type: none"> • aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. • modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. • principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive. Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente. | Le operazioni di applicazione delle procedure per la gestione in qualità dei servizi erogati. | Corretta applicazione delle procedure e delle prescrizioni previste dal sistema di qualità. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁵ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande. |
| Area di Attività | ADA 2.1 Coordinamento delle attività di sala |
| Qualificazione regionale | Tecnico di sala maitre |
| Referenziazioni | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.1 - camerieri di albergo</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale</p> |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | <p>Il maître è preposto ad assicurare e garantire che il servizio venga effettuato in accordo con gli standard di qualità previsti. Si occupa dell'aspetto estetico della sala, della dotazione degli arredi e degli addobbi; dirige e controlla il lavoro dei camerieri di sala; coordina il servizio di sala con i carichi di lavoro della cucina, cercando di ottimizzare il servizio; si occupa dell'accoglienza dei clienti e presenta il menù e la carta dei vini. Consiglia i clienti sulle scelte e raccoglie eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio. Infine, si occupa della preparazione dei piatti direttamente in tavola. Il maître presta servizio, in qualità di dipendente, presso aziende ristorative e turistico ricettive, solitamente di dimensioni medio - grandi. I contratti applicati possono essere anche stagionali se la struttura non resta se la struttura non resta aperta per l'intero anno. Collabora con il responsabile del servizio di ristorazione e con lo chef con cui definisce i menù e gli abbinamenti. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di un considerevole grado di autonomia e si relaziona, coordinandone il lavoro, con i camerieri addetti al servizio in sala.</p> |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

¹⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Accoglienza e assistenza al cliente | |
|--|--|
| Risultato atteso Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste, erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione, somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni, archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse, registrazione e trasmissione reclami, elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 – Titolo | |
|---|--|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari | |
| Risultato atteso | |
| Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di “fuori controllo” definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando | <ul style="list-style-type: none"> normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP. | Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. | Verifica ed autocontrollo dei punti critici rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Configurazione e ambientazione degli spazi | |
|--|---|
| Risultato atteso Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti • controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi • prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi • scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati | <ul style="list-style-type: none"> • disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ricettive • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala • tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento • tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Configurazione e ambientazione degli spazi. Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato. | Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi. | Organizzazione degli spazi di ristorazione; cura dell'ambientazione e degli allestimenti; cura dell'assetto e della dotazione di servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|---|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane | |
| Risultato atteso | |
| Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership definire e monitorare il bisogno qualitativo e quantitativo di personale definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni | <ul style="list-style-type: none"> elementi di organizzazione aziendale elementi e tecniche di organizzazione del lavoro normativa sui contratti di settore principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche di comunicazione e relazione interpersonale tecniche e strumenti di esercizio della leadership tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali. | Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane. | Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi coordinamento delle attività in corso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo Gestione dei flussi distributivi | |
|---|--|
| Risultato atteso Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela • definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione • individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio • intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmisione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • principali componenti di servizio nelle strutture turistiche • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • struttura organizzativa del reparto in cui si opera • tecniche di comunicazione interpersonale • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Gestione dei flussi distributivi. Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente. | Le operazioni di gestione dei flussi distributivi. | Coordinamento delle attività di distribuzione; organizzazione delle modalità di ricezione, trasmissione ed evasione delle richieste. |

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|---|---|
| Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori | |
| Risultato atteso | |
| Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura • applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto • applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori • definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze • identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche funzionali di prodotti e servizi • elementi relativi alla normativa su contratti e appalti • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi informatici per la gestione degli acquisti • tecniche di analisi costi-benefici • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di negoziazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno. | Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. | Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura. |

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|---|---|
| Preparazione dei piatti direttamente in tavola | |
| Risultato atteso | |
| Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.) • adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce • applicare tecniche di taglio e servizio della frutta • controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala • eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola • eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio • operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni • realizzare la mise en place • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di gastronomia • modalità di conservazione dei cibi • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.) • tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese • tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce • tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc |

Indicazioni per la valutazione delle competenze



| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Preparazione dei piatti direttamente in tavola. Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza. | Le operazioni di preparazione dei piatti direttamente in tavola. | Applicazione di tecniche di preparazione dei piatti in tavola e servizio in linea con le richieste del cliente; servizio erogato conformemente agli standard igienici e di qualità. |

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

| COMPETENZA N. 8 - Titolo | |
|--|---|
| Sviluppo sensoriale e degustazione dei vini | |
| Risultato atteso | |
| Vini serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerta | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro • applicare tecniche per la miscita dei vini • applicare tecniche di degustazione dei vini (profumo, gusto, colore) e metodologie di abbinamento vino - pietanze • identificare il fabbisogno qualitativo dei vini in ragione della tipologia di menu offerta e del target clienti di riferimento • operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi e odori • scegliere l'adeguata temperatura di servizio dei vini e la tipologia di bicchieri appropriata • valutare la qualità dei prodotti vinicoli offerti | <ul style="list-style-type: none"> • criteri e tecniche per l'abbinamento dei vini agli alimenti • elementi di enogastronomia • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico -sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principali tecniche di servizio e miscita dei vini • produzione vitivinicola locale e nazionale • sistemi e tecniche di conservazione dei vini • tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei vini |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Sviluppo sensoriale e degustazione dei vini. Vini serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerta. | Le operazioni di sviluppo sensoriale e degustazione vini. | Abbinamenti vino - alimenti miscita dei vini illustrazione della carta dei vini. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁶ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Allattamento sala e somministrazione di piatti e bevande. |
| Area di Attività | ADA 2.3 Gestione del servizio di sommelierie |
| Qualificazione regionale | Sommelier |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante |
| | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 74.90.99 Altre attività professionali n.c.a. |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il sommelier è la persona che garantisce alla clientela di enoteche o ristoranti di alta categoria un qualificato consiglio sulla scelta dei vini disponibili e ne assicura il servizio in maniera elegante e raffinata. Si occupa inoltre della selezione e degli acquisti dei vini in base alla categoria dell'azienda, nonché della compilazione della carta in relazione ai menù offerti e alla clientela del ristorante. Prepara la cantina del giorno e può essere incaricato di rifornirla e gestirla. |

¹⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Essere in grado di elaborare la carta dei vini | |
|---|--|
| Risultato atteso Vini proposti in ragione dell' esigenza della clientela di riferimento ed in base alla disponibilità della cantina | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">• applicare criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche• applicare criteri di selezione dei prodotti di degustazione• applicare tecniche di definizione prezzi | <ul style="list-style-type: none">• chimica e tecnica enologica• elementi di enologia• mercato del vino• tipologia di bevande• vini, distillati, liquori |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Essere in grado di elaborare la carta dei vini. Vini proposti in ragione della diversa esigenza della clientela di riferimento e in base alla disponibilità della cantina. | Le operazione di progettazione della carta dei vini. | Elaborazione e progettazione della carta dei vini. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Essere in grado di gestire la cantina | |
| Risultato atteso | |
| Prodotto in entrata nella cantina, correttamente ricevuto registrato e predisposto negli appositi spazi della cantina | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo • applicare modalità di disposizione delle merci • applicare modalità di gestione delle scorte • applicare modalità di registrazione delle rimanenze • applicare modalità di registrazione entrata/uscita merci • applicare modalità di verifica giacenze in magazzino • applicare procedure di gestione degli ordini • applicare procedure per l'approvvigionamento • applicare procedure per l'inventario di magazzino • applicare tecniche di conservazione delle bevande • applicare tecniche di esposizione merce • applicare tecniche di stoccaggio merci • utilizzare strumenti di codificazione merci • utilizzare strumenti per la conservazione delle bevande | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di approvvigionamento prodotti • gestione degli acquisti • pianificazione strategica degli approvvigionamenti • sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci • tecniche di conservazione delle bevande |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Essere in grado di gestire la cantina. Prodotto in entrata nella cantina, correttamente ricevuto registrato e predisposto negli appositi spazi della cantina. | Le operazioni di conservazione e stoccaggio del vino in entrata nella cantina. | Corretto stoccaggio del vino negli appositi spazi; corretta registrazione dei movimenti in entrata ed uscita dalla cantina. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Essere in grado di servire il vino e le bevande alcoliche | |
| Risultato atteso | |
| Vini e bevande serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerto | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande • applicare metodi di analisi qualitativa del vino • applicare metodi per la degustazione dei vini • applicare modalità di somministrazione dei vini • applicare regole del servizio di sala • applicare tecniche di analisi enologica • applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche • applicare tecniche di presentazione prodotti • applicare tecniche per servire cibi e bevande | <ul style="list-style-type: none"> • norme e regolamenti su miscita e somministrazione alcolici • tecniche di degustazione • utensili per la preparazione di bevande • vini, distillati, liquori |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Essere in grado di servire il vino e le bevande alcoliche. Vini e bevande serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerto. | Le operazioni di servire le bevande e degustazione dei vini. | Abbinamento vini-alimenti, miscita dei vini, illustrazione della carta dei vini. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁷ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi |
| Area di Attività | ADA 1.3 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti |
| Qualificazione regionale | Pasticciere |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai |
| | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 1071 Produzione di pane; prodotti di pasticceria freschi |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il Pasticciere si occupa della produzione di pasticceria operando sull'intero processo della lavorazione dei prodotti da forno nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge attività sia attraverso lavorazioni di tipo manuale, che attraverso l'utilizzo di macchinari e strumentazioni. Dosa gli ingredienti secondo le ricette, impasta, forma e stampa i vari tipi di pasticceria ed infine presiede la loro cottura. |

¹⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|--|
| Effettuare l'impasto degli ingredienti per prodotti da forno | |
| Risultato atteso | |
| Impasto correttamente effettuato secondo la scelta degli ingredienti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di regolazione del processo di impasto • applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari • applicare tecniche di impasto per prodotti da forno • utilizzare macchinari per impasto prodotti da forno • utilizzare materie prime per impasti di prodotti da forno • utilizzare strumenti di controllo acidità dell'impasto prodotto da forno • utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di scienze e tecnologie alimentari • farine: trattamento e conservazione • normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari • normativa sulla lavorazione delle farine processo di impasto • prodotti da forno prodotti da forno • standard di qualità delle materie prime alimentari • tecniche di conservazione dei prodotti alimentari |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Effettuare l'impasto degli ingredienti per prodotti da forno. Impasto correttamente effettuato secondo la scelta degli ingredienti. | Le operazioni di impasto degli ingredienti per prodotti da forno. | Impasto di prodotti da forno realizzato sulla base della ricetta (ingredienti, dosi, sequenza operativa e tempi) utilizzando macchinari e attrezzature adeguati e nel rispetto delle norme igienico sanitarie; impasto di prodotti da forno stoccato secondo le norme igieniche previste. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Effettuare la cottura in forno | |
|--|--|
| Risultato atteso Cottura in forno eseguita correttamente rispettando tempi e temperature | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • applicare procedure di controllo qualità prodotti da forno • applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno • applicare tecniche di cottura dei prodotti da forno • utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di scienze e tecnologie alimentari • fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno • normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari • prodotti da forno • tecnologia impianti di cottura prodotti da forno |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|------------------------------------|---|
| Effettuare la cottura in forno. Cottura in forno eseguita correttamente rispettando tempi e temperature. | Le operazioni di cottura in forno. | Corretta impostazione dei tempi e delle modalità di cottura dei forni; regolazione del processo di cottura valutandone lo stato di avanzamento. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto | |
|---|--|
| Risultato atteso Farcitura delle diverse forme di impasto eseguita correttamente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • applicare tecniche di decorazione prodotti da pasticceria • applicare tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria • utilizzare dispositivi per la farcitura prodotti da forno • utilizzare ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria • utilizzare macchinari per lavorazione creme e farciture prodotti di pasticceria • utilizzare strumenti di dosaggio materie prime alimentari | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di scienze e tecnologie alimentari • fisica • ingredienti per pasticceria e gelateria • normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari • processi di farcitura prodotti di pasticceria • prodotti da forno • tecniche di lavorazione pasticceria fresca e secca |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto. Farcitura delle diverse forme di impasto eseguita correttamente. | Le operazioni di farcitura dell'impasto. | Impasto/porzioni di prodotto da forno farcito correttamente nel rispetto delle norme igieniche e dei tempi di lavorazione; utilizzo corretto di utensili e le tecniche per la farcitura. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|--|--|
| Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno | |
| Risultato atteso | |
| Formatura dell'impasto eseguita correttamente in base ai diversi tipi di prodotti da forno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • applicare tecniche di modellatura dei prodotti da forno • utilizzare cilindratrice-spezziatrice per prodotti da forno • utilizzare macchinari di laminazione prodotti da forno • utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di scienze e tecnologie alimentari • normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari • prodotti da forno |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| <p>Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno.</p> <p>Formatura dell'impasto eseguita correttamente in base ai diversi tipi di prodotti da forno.</p> | <p>Le operazioni di formatura dell'impasto.</p> | <p>Corretto reperimento e utilizzo dell'impasto semilavorato in relazione alla gestione delle scorte (per ordine di scadenza dando precedenza all'impasto che riporta la data di produzione antecedente), dei tempi di lavorazione, delle norme di igiene e sicurezza alimentare; adeguata quantità di prodotto modellato correttamente tramite strumenti e attrezzature idonei sulla base del prodotto da preparare, secondo le tecniche previste e nel rispetto dei tempi e delle norme igienico sanitarie.</p> |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|---|--|
| Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione dei prodotti da forno | |
| Risultato atteso | |
| Regolare manutenzione ordinaria dei macchinari per lavorazione dei prodotti da forno | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • applicare procedure di controllo impianti e macchinari • applicare procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari • applicare procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica • applicare procedure di ripristino funzionamento macchinari per prodotti da forno • applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari • applicare procedure di sicurezza in produzione • applicare tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari • utilizzare dispositivi di protezione individuali (DPI) | <ul style="list-style-type: none"> • macchinari ed impianti per prodotti da forno • normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • processi di lavorazione prodotti da forno • prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienicosanitaria |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| <p>Effettuare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione dei prodotti da forno.</p> <p>Regolare manutenzione ordinaria dei macchinari per lavorazione dei prodotti da forno.</p> | <p>Le operazioni di manutenzione ordinaria dei macchinari.</p> | <p>Macchinari per lavorazione dei prodotti da forno regolarmente puliti e funzionanti (mantenuti); rilevazione e comunicazione anomalie secondo i tempi e le modalità previste.</p> |



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁸ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi in comprensori sciistici con finalità turistico-sportive |
| Area di Attività | ADA 1.1 Coordinamento dei servizi e delle attività di vigilanza, manutenzione e soccorso in comprensori sciistici |
| Qualificazione regionale | Tecnico esperto della gestione delle aree sciabili attrezzate |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.3.4.1 - Organizzatori di eventi e di strutture sportive Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.2.5.1 Organizzatori di eventi e di strutture sportive |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.11.30 Gestione di impianti sportivi polivalenti; 93.11.90 gestione di altri impianti sportivi nca; 93.12.00 Attività di club sportivi; 93.19.10 Enti e organizzazioni sportive, promozione di eventi sportivi; 93.19.92 Attività delle guide alpine; 93.19.99 Altre attività sportive nca |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il gestore di aree sciabili attrezzate assicura la pratica in condizioni di sicurezza delle attività sportive e ricreative che si svolgono all'interno di tali aree. A tal fine, si occupa della gestione e manutenzione delle aree sciabili svolgendo, in particolare, le attività di messa in sicurezza delle piste, individuando e delimitando le aree destinate a specifiche tipologie di attività (snowboard, evoluzioni acrobatiche con sci, allenamenti agonistici, ecc.) e gli eventuali percorsi fuori pista o su piste non battute, predisponendo e verificando la segnaletica, le condizioni delle piste di fondo, provvedendo alle operazioni di rimozione e/o chiusura della pista qualora presenti pericoli oggettivi e ad ogni altra operazione necessaria a garantire la sicurezza dell'area sciabile; del coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci, assicurando il recupero, il soccorso e il trasporto degli infortunati; della cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti, adempiendo agli obblighi comunicativi previsti dalla normativa vigente in materia. Può svolgere, inoltre, attività di promozione e sensibilizzazione alla pratica sportiva e ricreativa e di organizzazione di servizi e attività sportive. Può lavorare presso aree sciabili in qualità tanto di dipendente che di lavoratore autonomo. Si relaziona con tutte le risorse impiegate, |

¹⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



| | |
|--|----------------|
| | coordinandole. |
|--|----------------|

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|---|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva | |
| Risultato atteso | |
| Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di organizzazione di eventi • attivare collaborazioni con enti e organizzazioni afferenti ad altri settori (scuole, enti locali, associazione no profit, ecc.) • elaborare contenuti a carattere informativo/promozionale • individuare e impiegare strumenti di fidelizzazione dell'utenza • individuare formule di sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva • individuare iniziative promozionali e di comunicazione delle attività ricreative e sportive • organizzare e implementare azioni di comunicazione, sensibilizzazione e promozione di diverso tipo • utilizzare attrezzature multimediali e social media | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di comunicazione efficace • elementi di marketing dei servizi • elementi di sociologia dello sport • event marketing • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per la produzione di materiale informativo/promozionale • strategie di comunicazione e promozione • tecniche di fidelizzazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | Le operazioni di promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. | Individuazione delle azioni promozionali maggiormente efficaci rispetto al target di riferimento e alle risorse disponibili; impiego di tecnologie multimediali e dei social media per la promozione delle iniziative e per la fidelizzazione del cliente. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Organizzazione di servizi e attività sportive | |
|---|---|
| Risultato atteso Attività e servizi sportivi ben organizzati e gestiti in sicurezza | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare soluzioni tecniche correttive/migliorative • applicare tecniche di comunicazione efficace • calendarizzare le attività • elaborare tariffari in funzione delle discipline offerte e delle utenze • gestire i reclami • interpretare dati di monitoraggio per l'individuazione di azioni correttive/migliorative • monitorare l'andamento delle attività e il gradimento degli utenti • organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro • vigilare sullo svolgimento in sicurezza delle attività sportive | <ul style="list-style-type: none"> • discipline sportive tradizionali e di tendenza • elementi di contabilità • elementi di marketing dei servizi • normativa antincendio • normativa di riferimento in materia di attività sportive • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi di organizzazione del lavoro • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per il controllo degli ingressi dell'utenza • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di fidelizzazione • tecniche di primo soccorso • tecniche di project management • tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione • tecniche e strumenti di vigilanza e controllo |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Organizzazione di servizi e attività sportive. Attività e servizi sportivi ben organizzati e gestiti in sicurezza. | Le operazioni di organizzazione di servizi e attività sportive. | Personale impiegato ben coordinato; tempistica delle attività rispondente alle esigenze dell'utenza; individuazione di azioni correttive/migliorative sulla base dei dati di monitoraggio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci | |
| Risultato atteso | |
| Attività di vigilanza e soccorso efficaci e tempestive | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare le modalità previste per l'attivazione del servizio di recupero, primo intervento e trasporto degli infortunati • applicare tecniche sciistiche • coordinare il servizio di soccorso sulle piste • organizzare e coordinare un servizio di vigilanza • predisporre, ove possibile, aree destinate all'atterraggio degli elicotteri per il soccorso degli infortunati • stipulare, ove necessario, convenzioni con soggetti terzi deputati al servizio di vigilanza • utilizzare strumenti di radiocomunicazione | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di contrattualistica • elementi di organizzazione e gestione aziendale • elementi di topografia e orientamento • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia • nozioni di primo soccorso • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (general e specifiche) • sistema regionale di soccorso (modalità e soggetti) • tecniche di soccorso sulle piste da sci • tecniche sciistiche • tipologie e caratteristiche delle piste da sci |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci. Attività di vigilanza e soccorso efficaci e tempestive. | Le operazioni di coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci. | Efficace coordinamento del servizio di soccorso su piste da sci; attivazione tempestiva dei servizi di recupero, primo intervento e trasporto degli infortunati; personale di servizio ben coordinato e adeguato ad assicurare il rispetto delle regole e modalità di comportamento sulle piste da sci. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti | |
|--|--|
| Risultato atteso Rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti efficacemente curati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adempiere gli obblighi comunicativi previsti dalla normativa vigente in materia • adempiere la normativa in materia di gestione di aree sciabili attrezzate • applicare tecniche di comunicazione efficace • curare e trasmettere l'elenco degli infortuni e la dinamica del relativo incidente • predisporre la documentazione necessaria alla gestione di aree sciabili attrezzate | <ul style="list-style-type: none"> • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione efficace • tipologie di infortuni sulle aree sciabili |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti. Rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti efficacemente curati | Le operazioni di cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti. | Corretta predisposizione della documentazione necessaria alla gestione di aree sciabili attrezzate; corretta ed esaustiva comunicazione degli infortuni |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|--|--|
| Gestione e manutenzione delle aree sciabili | |
| Risultato atteso | |
| Aree sciabili gestite e mantenute in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> controllare le attrezzature di pista (per la manutenzione, sicurezza degli utenti, ecc.) individuare e delimitare le aree destinate a specifiche tipologie di attività (snowboard, evoluzioni acrobatiche con sci, allenamenti agonistici, ecc.) individuare e segnalare eventuali percorsi fuori pista o piste non battute leggere ed interpretare bollettini meteo predisporre e diffondere bollettini sui rischi di valanghe predisporre e diffondere documenti relativi alla classificazione delle piste, segnaletica, regole di condotta e relative sanzioni predisporre e verificare l'apposita segnaletica provvedere alla messa in sicurezza delle piste provvedere alle operazioni di rimozione e/o chiusura della pista qualora si presentino pericoli oggettivi valutare l'esigenza di interventi di manutenzione straordinaria e contattare le istituzioni preposte in funzione delle condizioni della pista e delle risorse disponibili verificare e segnalare le condizioni delle piste di fondo | <ul style="list-style-type: none"> elementi di contabilità e budgeting elementi di topografia e orientamento normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia nozioni di primo soccorso principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure di messa in sicurezza delle piste procedure di rimozione e chiusura piste segnaletica sulle piste da sci e relativa normativa sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche di gestione e manutenzione delle aree sciabili tecniche di gestione e valutazione valanghe tecniche di soccorso sulle piste da sci tipologie e caratteristiche del materiale informativo |



| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestione e manutenzione delle aree sciabili. Aree sciabili gestite e mantenute in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente. | Le operazioni di gestione e manutenzione delle aree sciabili. | Corretta predisposizione delle operazioni per la sicurezza delle piste da sci; corretta predisposizione e diffusione dei documenti rivolti agli utenti delle aree sciabili (segnaletica, regole di condotta, bollettini, ecc.); tempestiva individuazione delle esigenze di interventi di manutenzione. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁹ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi in comprensori sciistici con finalità turistico-sportive |
| Area di Attività | ADA 1.1 Coordinamento dei servizi e delle attività di vigilanza, manutenzione e soccorso in comprensori sciistici |
| Qualificazione regionale | Tecnico esperto della gestione delle aree sciabili attrezzate |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.3.4.1 - Organizzatori di eventi e di strutture sportive Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.2.5.1 Organizzatori di eventi e di strutture sportive |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.11.30 Gestione di impianti sportivi polivalenti; 93.11.90 gestione di altri impianti sportivi nca; 93.12.00 Attività di club sportivi; 93.19.10 Enti e organizzazioni sportive, promozione di eventi sportivi; 93.19.92 Attività delle guide alpine; 93.19.99 Altre attività sportive nca |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il gestore di aree sciabili attrezzate assicura la pratica in condizioni di sicurezza delle attività sportive e ricreative che si svolgono all'interno di tali aree. A tal fine, si occupa della gestione e manutenzione delle aree sciabili svolgendo, in particolare, le attività di messa in sicurezza delle piste, individuando e delimitando le aree destinate a specifiche tipologie di attività (snowboard, evoluzioni acrobatiche con sci, allenamenti agonistici, ecc.) e gli eventuali percorsi fuori pista o su piste non battute, predisponendo e verificando la segnaletica, le condizioni delle piste di fondo, provvedendo alle operazioni di rimozione e/o chiusura della pista qualora presenti pericoli oggettivi e ad ogni altra operazione necessaria a garantire la sicurezza dell'area sciabile; del coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci, assicurando il recupero, il soccorso e il trasporto degli infortunati; della cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti, adempiendo agli obblighi comunicativi previsti dalla normativa vigente in materia. Può svolgere, inoltre, attività di promozione e sensibilizzazione alla pratica sportiva e ricreativa e di organizzazione di servizi e attività sportive. Può lavorare presso aree sciabili in qualità tanto di dipendente che di lavoratore autonomo. Si relaziona con tutte le risorse impiegate, |

¹⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



| | |
|--|----------------|
| | coordinandole. |
|--|----------------|

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|---|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva | |
| Risultato atteso | |
| Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di organizzazione di eventi • attivare collaborazioni con enti e organizzazioni afferenti ad altri settori (scuole, enti locali, associazione no profit, ecc.) • elaborare contenuti a carattere informativo/promozionale • individuare e impiegare strumenti di fidelizzazione dell'utenza • individuare formule di sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva • individuare iniziative promozionali e di comunicazione delle attività ricreative e sportive • organizzare e implementare azioni di comunicazione, sensibilizzazione e promozione di diverso tipo • utilizzare attrezzature multimediali e social media | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di comunicazione efficace • elementi di marketing dei servizi • elementi di sociologia dello sport • event marketing • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per la produzione di materiale informativo/promozionale • strategie di comunicazione e promozione • tecniche di fidelizzazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | Le operazioni di promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. | Individuazione delle azioni promozionali maggiormente efficaci rispetto al target di riferimento e alle risorse disponibili; impiego di tecnologie multimediali e dei social media per la promozione delle iniziative e per la fidelizzazione del cliente. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Organizzazione di servizi e attività sportive | |
|---|---|
| Risultato atteso Attività e servizi sportivi ben organizzati e gestiti in sicurezza | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare soluzioni tecniche correttive/migliorative • applicare tecniche di comunicazione efficace • calendarizzare le attività • elaborare tariffari in funzione delle discipline offerte e delle utenze • gestire i reclami • interpretare dati di monitoraggio per l'individuazione di azioni correttive/migliorative • monitorare l'andamento delle attività e il gradimento degli utenti • organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro • vigilare sullo svolgimento in sicurezza delle attività sportive | <ul style="list-style-type: none"> • discipline sportive tradizionali e di tendenza • elementi di contabilità • elementi di marketing dei servizi • normativa antincendio • normativa di riferimento in materia di attività sportive • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi di organizzazione del lavoro • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per il controllo degli ingressi dell'utenza • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di fidelizzazione • tecniche di primo soccorso • tecniche di project management • tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione • tecniche e strumenti di vigilanza e controllo |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Organizzazione di servizi e attività sportive. Attività e servizi sportivi ben organizzati e gestiti in sicurezza. | Le operazioni di organizzazione di servizi e attività sportive. | Personale impiegato ben coordinato; tempistica delle attività rispondente alle esigenze dell'utenza; individuazione di azioni correttive/migliorative sulla base dei dati di monitoraggio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci | |
| Risultato atteso | |
| Attività di vigilanza e soccorso efficaci e tempestive | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare le modalità previste per l'attivazione del servizio di recupero, primo intervento e trasporto degli infortunati • applicare tecniche sciistiche • coordinare il servizio di soccorso sulle piste • organizzare e coordinare un servizio di vigilanza • predisporre, ove possibile, aree destinate all'atterraggio degli elicotteri per il soccorso degli infortunati • stipulare, ove necessario, convenzioni con soggetti terzi deputati al servizio di vigilanza • utilizzare strumenti di radiocomunicazione | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di contrattualistica • elementi di organizzazione e gestione aziendale • elementi di topografia e orientamento • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia • nozioni di primo soccorso • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (general e specifiche) • sistema regionale di soccorso (modalità e soggetti) • tecniche di soccorso sulle piste da sci • tecniche sciistiche • tipologie e caratteristiche delle piste da sci |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci. Attività di vigilanza e soccorso efficaci e tempestive. | Le operazioni di coordinamento delle attività di vigilanza e soccorso sulle piste da sci. | Efficace coordinamento del servizio di soccorso su piste da sci; attivazione tempestiva dei servizi di recupero, primo intervento e trasporto degli infortunati; personale di servizio ben coordinato e adeguato ad assicurare il rispetto delle regole e modalità di comportamento sulle piste da sci. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti | |
|--|--|
| Risultato atteso Rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti efficacemente curati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adempiere gli obblighi comunicativi previsti dalla normativa vigente in materia • adempiere la normativa in materia di gestione di aree sciabili attrezzate • applicare tecniche di comunicazione efficace • curare e trasmettere l'elenco degli infortuni e la dinamica del relativo incidente • predisporre la documentazione necessaria alla gestione di aree sciabili attrezzate | <ul style="list-style-type: none"> • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione efficace • tipologie di infortuni sulle aree sciabili |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti. Rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti efficacemente curati | Le operazioni di cura dei rapporti con le Istituzioni e le autorità competenti. | Corretta predisposizione della documentazione necessaria alla gestione di aree sciabili attrezzate; corretta ed esaustiva comunicazione degli infortuni |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|--|--|
| Gestione e manutenzione delle aree sciabili | |
| Risultato atteso | |
| Aree sciabili gestite e mantenute in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> controllare le attrezzature di pista (per la manutenzione, sicurezza degli utenti, ecc.) individuare e delimitare le aree destinate a specifiche tipologie di attività (snowboard, evoluzioni acrobatiche con sci, allenamenti agonistici, ecc.) individuare e segnalare eventuali percorsi fuori pista o piste non battute leggere ed interpretare bollettini meteo predisporre e diffondere bollettini sui rischi di valanghe predisporre e diffondere documenti relativi alla classificazione delle piste, segnaletica, regole di condotta e relative sanzioni predisporre e verificare l'apposita segnaletica provvedere alla messa in sicurezza delle piste provvedere alle operazioni di rimozione e/o chiusura della pista qualora si presentino pericoli oggettivi valutare l'esigenza di interventi di manutenzione straordinaria e contattare le istituzioni preposte in funzione delle condizioni della pista e delle risorse disponibili verificare e segnalare le condizioni delle piste di fondo | <ul style="list-style-type: none"> elementi di contabilità e budgeting elementi di topografia e orientamento normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia nozioni di primo soccorso principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure di messa in sicurezza delle piste procedure di rimozione e chiusura piste segnaletica sulle piste da sci e relativa normativa sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche di gestione e manutenzione delle aree sciabili tecniche di gestione e valutazione valanghe tecniche di soccorso sulle piste da sci tipologie e caratteristiche del materiale informativo |



| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestione e manutenzione delle aree sciabili. Aree sciabili gestite e mantenute in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente. | Le operazioni di gestione e manutenzione delle aree sciabili. | Corretta predisposizione delle operazioni per la sicurezza delle piste da sci; corretta predisposizione e diffusione dei documenti rivolti agli utenti delle aree sciabili (segnaletica, regole di condotta, bollettini, ecc.); tempestiva individuazione delle esigenze di interventi di manutenzione. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁰ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi in comprensori sciistici con finalità turistico-sportive |
| Area di Attività | ADA 1.2 Gestione operativa delle piste e realizzazione di interventi di soccorso |
| Qualificazione regionale | Operatore di primo soccorso piste da sci |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.3.3.0 - Istruttori di discipline sportive non agonistiche Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.2.4.0 Istruttori di discipline sportive non agonistiche |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.11.30 Gestione di impianti sportivi polivalenti;. 93.11.90 Gestione di altri impianti sportivi nca;. 93.19.92 Attività delle guide alpine;. 93.19.99 Altre attività sportive nca |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | L'operatore di primo soccorso piste da sci presidia le attività di recupero, primo soccorso e trasporto degli infortunati sulle piste da sci. Si occupa, inoltre, di fornire informazioni agli utenti su situazioni di potenziale pericolosità, di effettuare semplici operazioni di manutenzione delle attrezzature, della segnaletica, delle protezioni presenti sulle piste da sci e dei mezzi di soccorso nonché di effettuare i controlli necessari alle attività di apertura e chiusura delle piste. È in grado di relazionarsi con diverse tipologie di utenza, soprattutto in fase di emergenza. Può operare come dipendente o in qualità di collaboratore esterno delle società che gestiscono piste da sci ed è, quindi, spesso connotato da una forte stagionalità. |

²⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|--|
| Esecuzione delle operazioni di primo soccorso e trasporto sulle piste da sci | |
| Risultato atteso | |
| Infortunati tempestivamente recuperati e soccorsi | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di primo soccorso • applicare tecniche per il ritrovamento di travolti in valanga • applicare tecniche sciistiche • collaborare con il sistema regionale di soccorso • raccogliere e trasmettere le informazioni necessarie ai soggetti preposti all'organizzazione dell'intervento di soccorso (direttore, gestore, ecc.) • riconoscere la tipologia di danno ed individuare l'intervento più adatto • utilizzare mezzi ed attrezzature di recupero, soccorso e trasporto degli infortunati • utilizzare strumenti di radiocomunicazione • utilizzare tecniche di trasporto su pista | <ul style="list-style-type: none"> • due o più lingue straniere • elementi di topografia e orientamento • elementi di traumatologia e fisiologia • mezzi ed attrezzature per il recupero, soccorso e trasporto su piste da sci • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistema regionale di soccorso (modalità e soggetti) • tecniche di primo soccorso, rianimazione e salvataggio • tecniche di ricerca travolti in valanga e strumentazione necessaria a tale scopo • tecniche di trasporto su piste da sci • tecniche sciistiche • tipologie di rischi e pericoli sulle piste da sci |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Esecuzione delle operazioni di primo soccorso e trasporto sulle piste da sci. Infortunati tempestivamente recuperati e soccorsi. | Le operazioni di esecuzione delle operazioni di primo soccorso e trasporto sulle piste da sci. | Corretto utilizzo dei mezzi e delle attrezzature di recupero, soccorso e trasporto degli infortunati; corretta e tempestiva applicazione delle tecniche di primo soccorso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Esecuzione delle operazioni di manutenzione delle piste da sci | |
| Risultato atteso | |
| Piste da sci correttamente mantenute e in sicurezza | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure di controllo e verifica per l'apertura e la chiusura delle piste da sci • applicare tecniche sciistiche • predisporre e mantenere le protezioni (reti, transenne, ecc.) • sostituire la segnaletica obsoleta • sostituire le attrezzature obsolete e/o mal funzionanti • verificare il corretto funzionamento delle attrezzature e dei mezzi di soccorso • verificare l'efficienza e la disponibilità del materiale necessario agli interventi di manutenzione • verificare lo stato di obsolescenza delle attrezzature disponibili su pista e della segnaletica presente | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di topografia e orientamento • mezzi ed attrezzature per il recupero, soccorso e trasporto su piste da sci • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia • nozioni di gestione di piste da sci • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • segnaletica sulle piste da sci e relativa normativa • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche sciistiche • tipologie e caratteristiche delle piste da sci |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Esecuzione delle operazioni di manutenzione delle piste da sci. Piste da sci correttamente mantenute e in sicurezza. | Le operazioni di esecuzione delle operazioni di manutenzione delle piste da sci. | Applicazione corretta delle operazioni di sostituzione delle attrezzature e della segnaletica obsoleta; applicazione corretta delle operazioni di manutenzione delle protezioni (reti, transenne, ecc.). |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Gestione della relazione con gli utenti delle piste da sci | |
| Risultato atteso | |
| Utenti ben informati sui rischi e pericoli riguardanti le piste da sci; infortunati e familiari efficacemente supportati nella fase di emergenza | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> applicare tecniche di comunicazione efficace nell'interazione con gli infortunati ed i loro familiari comprendere, in caso d'incidente, lo stato psicologico dell'infortunato e dei suoi familiari fornire informazioni agli utenti su situazioni di potenziale pericolosità fornire informazioni agli utenti sui rischi legati a particolari tipologie di soggetti (bambini, anziani, ecc.) fornire informazioni agli utenti sullo stato delle piste e la loro percorribilità in fase di emergenza | <ul style="list-style-type: none"> cenni di psicologia sociale due o più lingue straniere normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche di comunicazione efficace tipologie di rischi e pericoli sulle piste da sci |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Gestione della relazione con gli utenti delle piste da sci. Utenti ben informati sui rischi e pericoli riguardanti le piste da sci; infortunati e familiari efficacemente supportati nella fase di emergenza. | Le operazioni di gestione della relazione con gli utenti delle piste da sci. | Efficace comunicazione con gli utenti in situazioni di infortunio; comunicazione di informazioni corrette e tempestive agli utenti su potenziali rischi e pericoli sulle piste da sci. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²¹ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo -sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi in comprensori sciistici con finalità turistico -sportive |
| Area di Attività | ADA 1.3 Insegnamento della pratica sciistica a singoli e gruppi |
| Qualificazione regionale | Maestro di sci alpino |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.3.3.0 - Istruttori di discipline sportive non agonistiche Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.2.4.0 Istruttori di discipline sportive non agonistiche |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.12.00 Attività di club sportivi; 93.19.10 Enti e organizzazioni sportive, promozione di eventi sportivi; 93.19.99 Altre attività sportive nca |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | <p>Il maestro di sci alpino insegna professionalmente, anche in modo non esclusivo e non continuativo, a persone singole ed a gruppi di persone, le tecniche di sci alpino, esercitate con qualsiasi tipo di attrezzo, su piste di sci, itinerari, percorsi di sci fuori pista e per escursioni con gli sci che non comportino difficoltà richiedenti l'uso di tecniche e materiali alpinistici, quali corda, piccozza e ramponi. È in grado di intervenire in situazioni di emergenza individuali o collettive nonché di formulare e attivare iniziative volte a sensibilizzare l'utenza alla pratica sportiva e ricreativa. Può specializzarsi nell'insegnamento di ulteriori tecniche sciistiche e in quello rivolto a particolari tipologie di utenza nonché nella direzione e gestione di una scuola da sci.</p> <p>Generalmente opera come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione per scuole o per soggetti gestori di aree sciabili attrezzate.</p> |

²¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|---|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva | |
| Risultato atteso | |
| Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di organizzazione di eventi • attivare collaborazioni con enti e organizzazioni afferenti ad altri settori (scuole, enti locali, associazione no profit, ecc.) • elaborare contenuti a carattere informativo/promozionale • individuare e impiegare strumenti di fidelizzazione dell'utenza • individuare formule di sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva • individuare iniziative promozionali e di comunicazione delle attività ricreative e sportive • organizzare e implementare azioni di comunicazione, sensibilizzazione e promozione di diverso tipo • utilizzare attrezzature multimediali e social media | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di comunicazione efficace • elementi di marketing dei servizi • elementi di sociologia dello sport • event marketing • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per la produzione di materiale informativo/promozionale • strategie di comunicazione e promozione • tecniche di fidelizzazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | Le operazioni di promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. | Individuazione delle azioni promozionali maggiormente efficaci rispetto al target di riferimento e alle risorse disponibili; impiego di tecnologie multimediali e dei social media per la promozione delle iniziative e per la fidelizzazione del cliente. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Trasferimento di nozioni e tecniche di sci alpino | |
| Risultato atteso | |
| Nozioni teoriche e tecniche di sci alpino adeguatamente trasferite | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adattare il trasferimento di nozioni e tecniche sciistiche ai diversi livelli (principiante, amatoriale, agonistico, ecc.) • adeguare il proprio registro e stile comunicativo alle caratteristiche dell'utenza • applicare tecniche di conduzione di gruppo • illustrare le tipologie e il funzionamento degli strumenti e delle attrezzature da impiegare durante la pratica di sci alpino • segnalare alle autorità competenti eventuali violazioni delle disposizioni di sicurezza individuali • trasferire nozioni teoriche relative alle tecniche di sci alpino • trasferire tecniche di sci alpino esercitate con qualsiasi tipo di attrezzo su piste di sci, itinerari e percorsi di sci fuori pista • trasferire tecniche di sci alpino per escursioni che non richiedono l'uso di tecniche e materiali alpinistici (corda, picconi, ramponi, ecc.) • trasferire tecniche sciistiche in situazioni simulate • utilizzare attrezzature e materiali multimediali a supporto delle lezioni | <ul style="list-style-type: none"> • ambiente montano e conoscenza del territorio regionale • caratteristiche della neve naturale e artificiale e relative tecniche sciistiche • caratteristiche tecniche degli impianti di risalita • diritti, doveri e responsabilità del maestro di sci • due o più lingue straniere • elementi di tecnica della comunicazione • elementi di topografia e orientamento • leggi e regolamenti relativi alla professione di maestro di sci • metodi e tecniche della didattica • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia • nozioni di medicina e di pronto soccorso • pericoli della montagna • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di sci alpino |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Trasferimento di nozioni e tecniche di sci alpino. Nozioni teoriche e tecniche di sci alpino adeguatamente trasferite. | Le operazioni di trasferimento di nozioni e tecniche di sci alpino. | Efficace trasferimento delle nozioni teoriche relative alle tecniche di sci alpino; efficace trasferimento delle tecniche di sci alpino su piste, itinerari e percorsi fuori pista; illustrazione esaustiva delle tipologie e del funzionamento di strumenti ed attrezzature per la pratica di sci alpino. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²² | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo -sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi in comprensori sciistici con finalità turistico -sportive |
| Area di Attività | ADA 1.3 Insegnamento della pratica sciistica a singoli e gruppi |
| Qualificazione regionale | Maestro di sci nordico |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.3.3.0 - Istruttori di discipline sportive non agonistiche Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.2.4.0 Istruttori di discipline sportive non agonistiche |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.12.00 Attività di club sportivi; 93.19.10 Enti e organizzazioni sportive, promozione di eventi sportivi; 93.19.99 Altre attività sportive nca |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il maestro di sci nordico insegna professionalmente, anche in modo non esclusivo e non continuativo, a persone singole ed a gruppi di persone, le tecniche di sci nordico, esercitate con qualsiasi tipo di attrezzo, su piste di sci, itinerari, percorsi di sci fuori pista e per escursioni con gli sci che non comportino difficoltà richiedenti l'uso di tecniche e materiali alpinistici, quali corda, piccozza e ramponi. È in grado di intervenire in situazioni di emergenza individuali o collettive nonché di formulare e attivare iniziative volte a sensibilizzare l'utenza alla pratica sportiva e ricreativa. Può specializzarsi nell'insegnamento di ulteriori tecniche sciistiche e in quello rivolto a particolari tipologie di utenza nonché nella direzione e gestione di una scuola da sci. Generalmente opera come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione per scuole o per soggetti gestori di aree sciabili attrezzate. |

²² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|---|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva | |
| Risultato atteso | |
| Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di organizzazione di eventi • attivare collaborazioni con enti e organizzazioni afferenti ad altri settori (scuole, enti locali, associazione no profit, ecc.) • elaborare contenuti a carattere informativo/promozionale • individuare e impiegare strumenti di fidelizzazione dell'utenza • individuare formule di sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva • individuare iniziative promozionali e di comunicazione delle attività ricreative e sportive • organizzare e implementare azioni di comunicazione, sensibilizzazione e promozione di diverso tipo • utilizzare attrezzature multimediali e social media | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di comunicazione efficace • elementi di marketing dei servizi • elementi di sociologia dello sport • event marketing • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per la produzione di materiale informativo/promozionale • strategie di comunicazione e promozione • tecniche di fidelizzazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | Le operazioni di promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. | Individuazione delle azioni promozionali maggiormente efficaci rispetto al target di riferimento e alle risorse disponibili; impiego di tecnologie multimediali e dei social media per la promozione delle iniziative e per la fidelizzazione del cliente. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|--|
| Trasferimento di nozioni e tecniche di sci nordico | |
| Risultato atteso | |
| Nozioni teoriche e tecniche di sci nordico adeguatamente trasferite | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adattare il trasferimento di nozioni e tecniche sciistiche ai diversi livelli (principiante, amatoriale, agonistico, ecc.) • adeguare il proprio registro e stile comunicativo alle caratteristiche dell'utenza • applicare tecniche di conduzione di gruppo • illustrare le tipologie e il funzionamento degli strumenti e delle attrezzature da impiegare durante la pratica di sci nordico • segnalare alle autorità competenti eventuali violazioni delle disposizioni di sicurezza individuali • trasferire nozioni teoriche relative alle tecniche di sci nordico • trasferire tecniche di sci nordico esercitate con qualsiasi tipo di attrezzo su piste di sci, itinerari e percorsi di sci fuori pista • trasferire tecniche di sci nordico per escursioni che non richiedono l'uso di tecniche e materiali alpinistici (corda, picconi, ramponi, ecc.) • trasferire tecniche sciistiche in situazioni simulate • utilizzare attrezzature e materiali multimediali a supporto delle lezioni | <ul style="list-style-type: none"> • ambiente montano e conoscenza del territorio regionale • caratteristiche della neve naturale e artificiale e relative tecniche sciistiche • caratteristiche tecniche degli impianti di risalita • diritti, doveri e responsabilità del maestro di sci • due o più lingue straniere • elementi di tecnica della comunicazione • elementi di topografia e orientamento • leggi e regolamenti relativi alla professione di maestro di sci • metodi e tecniche della didattica • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia • nozioni di medicina e di pronto soccorso • pericoli della montagna • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di sci nordico |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Trasferimento di nozioni e tecniche di sci nordico. Nozioni teoriche e tecniche di sci nordico adeguatamente trasferite. | Le operazioni di trasferimento di nozioni e tecniche di sci nordico. | Efficace trasferimento delle nozioni teoriche relative alle tecniche di sci nordico; efficace trasferimento delle tecniche di sci nordico su piste, itinerari e percorsi fuori pista; illustrazione esaustiva delle tipologie e del funzionamento di strumenti ed attrezzature per la pratica di sci nordico. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²³ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo -sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi in comprensori sciistici con finalità turistico -sportive |
| Area di Attività | ADA 1.3 Insegnamento della pratica sciistica a singoli e gruppi |
| Qualificazione regionale | Maestro di sci nordico |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.3.3.0 - Istruttori di discipline sportive non agonistiche Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.2.4.0 Istruttori di discipline sportive non agonistiche |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.12.00 Attività di club sportivi; 93.19.10 Enti e organizzazioni sportive, promozione di eventi sportivi; 93.19.99 Altre attività sportive nca |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il maestro di sci nordico insegna professionalmente, anche in modo non esclusivo e non continuativo, a persone singole ed a gruppi di persone, le tecniche di sci nordico, esercitate con qualsiasi tipo di attrezzo, su piste di sci, itinerari, percorsi di sci fuori pista e per escursioni con gli sci che non comportino difficoltà richiedenti l'uso di tecniche e materiali alpinistici, quali corda, piccozza e ramponi. È in grado di intervenire in situazioni di emergenza individuali o collettive nonché di formulare e attivare iniziative volte a sensibilizzare l'utenza alla pratica sportiva e ricreativa. Può specializzarsi nell'insegnamento di ulteriori tecniche sciistiche e in quello rivolto a particolari tipologie di utenza nonché nella direzione e gestione di una scuola da sci. Generalmente opera come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione per scuole o per soggetti gestori di aree sciabili attrezzate. |

²³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|---|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva | |
| Risultato atteso | |
| Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di organizzazione di eventi • attivare collaborazioni con enti e organizzazioni afferenti ad altri settori (scuole, enti locali, associazione no profit, ecc.) • elaborare contenuti a carattere informativo/promozionale • individuare e impiegare strumenti di fidelizzazione dell'utenza • individuare formule di sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva • individuare iniziative promozionali e di comunicazione delle attività ricreative e sportive • organizzare e implementare azioni di comunicazione, sensibilizzazione e promozione di diverso tipo • utilizzare attrezzature multimediali e social media | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di comunicazione efficace • elementi di marketing dei servizi • elementi di sociologia dello sport • event marketing • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per la produzione di materiale informativo/promozionale • strategie di comunicazione e promozione • tecniche di fidelizzazione |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. Azioni di promozione e sensibilizzazione capillari ed efficienti | Le operazioni di promozione e sensibilizzazione alla pratica ricreativa e sportiva. | Individuazione delle azioni promozionali maggiormente efficaci rispetto al target di riferimento e alle risorse disponibili; impiego di tecnologie multimediali e dei social media per la promozione delle iniziative e per la fidelizzazione del cliente. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|--|
| Trasferimento di nozioni e tecniche di sci nordico | |
| Risultato atteso | |
| Nozioni teoriche e tecniche di sci nordico adeguatamente trasferite | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adattare il trasferimento di nozioni e tecniche sciistiche ai diversi livelli (principiante, amatoriale, agonistico, ecc.) • adeguare il proprio registro e stile comunicativo alle caratteristiche dell'utenza • applicare tecniche di conduzione di gruppo • illustrare le tipologie e il funzionamento degli strumenti e delle attrezzature da impiegare durante la pratica di sci nordico • segnalare alle autorità competenti eventuali violazioni delle disposizioni di sicurezza individuali • trasferire nozioni teoriche relative alle tecniche di sci nordico • trasferire tecniche di sci nordico esercitate con qualsiasi tipo di attrezzo su piste di sci, itinerari e percorsi di sci fuori pista • trasferire tecniche di sci nordico per escursioni che non richiedono l'uso di tecniche e materiali alpinistici (corda, picconi, ramponi, ecc.) • trasferire tecniche sciistiche in situazioni simulate • utilizzare attrezzature e materiali multimediali a supporto delle lezioni | <ul style="list-style-type: none"> • ambiente montano e conoscenza del territorio regionale • caratteristiche della neve naturale e artificiale e relative tecniche sciistiche • caratteristiche tecniche degli impianti di risalita • diritti, doveri e responsabilità del maestro di sci • due o più lingue straniere • elementi di tecnica della comunicazione • elementi di topografia e orientamento • leggi e regolamenti relativi alla professione di maestro di sci • metodi e tecniche della didattica • normative vigenti in materia di sicurezza delle piste da sci e nella pratica degli sport invernali • nozioni di cartografia, meteorologia e nivologia • nozioni di medicina e di pronto soccorso • pericoli della montagna • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di sci nordico |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Trasferimento di nozioni e tecniche di sci nordico. Nozioni teoriche e tecniche di sci nordico adeguatamente trasferite. | Le operazioni di trasferimento di nozioni e tecniche di sci nordico. | Efficace trasferimento delle nozioni teoriche relative alle tecniche di sci nordico; efficace trasferimento delle tecniche di sci nordico su piste, itinerari e percorsi fuori pista; illustrazione esaustiva delle tipologie e del funzionamento di strumenti ed attrezzature per la pratica di sci nordico. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁴ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turistico-ricreative |
| Area di Attività | ADA 2.2 Cura della sicurezza nei servizi di balneazione |
| Qualificazione regionale | Assistente bagnanti bagnino |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.4.7.0 - Bagnini e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.29.20 Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali 96.09.09 Altre attività di servizi per la persona n.c.a. |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il Bagnino si occupa della sicurezza dei bagnanti sulle spiagge o in piscina. Controlla le condizioni del mare e suggerisce ai bagnanti il comportamento più opportuno. Vigila sulle persone in acqua e interviene in caso di pericolo o rischio di annegamento. Somministra i primi soccorsi in caso di incidenti in acqua. Al via della stagione estiva è impegnato nel montaggio e nell'allestimento delle cabine e delle strutture accessorie degli stabilimenti balneari. Si occupa della cura, della sistemazione e della gestione della spiaggia (compatta e liscia la spiaggia, pulisce i camminamenti, apre gli ombrelloni e le sdraio). |

²⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



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

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Manutenzione delle condizioni igieniche di stabilimenti balneari | |
|--|---|
| Risultato atteso Essere in grado di effettuare la manutenzione delle condizioni igieniche di stabilimenti balneari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di manutenzione ordinaria di impianti sportivi • applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro • applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti | <ul style="list-style-type: none"> • impiantistica per balneazione • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Manutenzione delle condizioni igieniche di stabilimenti balneari. Essere in grado di effettuare la manutenzione delle condizioni igieniche di stabilimenti balneari. | Le operazioni di manutenzione dello stabilimento. | Corretta procedura di manutenzione degli impianti, della sicurezza dei luoghi e dell'igienizzazione degli ambienti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|--|
| Sorveglianza delle attività di balneazione | |
| Risultato atteso | |
| Essere in grado di effettuare la sorveglianza delle attività di balneazione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza applicare procedure di primo soccorso applicare tecniche di salvataggio in acqua applicare tecniche di sorveglianza condurre imbarcazioni per salvataggio utilizzare attrezzature d'ordinanza del bagnino utilizzare attrezzature salvataggio in acqua | <ul style="list-style-type: none"> elementi di pronto soccorso normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici norme comportamentali per il bagnante |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Sorveglianza delle attività di balneazione. Essere in grado di effettuare la sorveglianza delle attività di balneazione. | Le operazioni di sorveglianza, salvataggio e primo soccorso. | Corretto impiego delle procedure e dei tempi di esecuzione delle operazioni richieste. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁵ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive |
| Sequenza di processo | Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turistico-ricreative |
| Area di Attività | ADA 2.3 Gestione operativa dei servizi di balneazione |
| Qualificazione regionale | Addetto ai servizi di spiaggia |
| Referenziamenti | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.4.7.0 Bagnini e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.4.8.7.0 Bagnini e professioni assimilate |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi; 55.30.00 Aree di campeggio e attrezzature per camper e roulotte; 55.20.40 Colonie marine e montane; 93.29.20 Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali; 55.20.10 Villaggi turistici |
| Livello EQF | 2 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | L'addetto ai servizi di spiaggia si occupa della gestione dell'utilizzo delle attrezzature balneari e della manutenzione ordinaria da effettuare presso gli stabilimenti balneari. Più nello specifico i suoi compiti afferiscono alla manutenzione e pulizia della spiaggia, degli stabilimenti e delle strutture balneari, alla riparazione di piccoli guasti relativi alle attrezzature disponibili in spiaggia. L'addetto ai servizi di spiaggia presta servizio generalmente in qualità di dipendente e con un contratto stagionale assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Può prestare servizio tanto durante il periodo di apertura degli stabilimenti quanto nel periodo di chiusura ripristinando le condizioni originarie delle attrezzature di stabilimento. Si relaziona con il proprio responsabile nello stabilimento e, talvolta, con i clienti. |

²⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|--|
| Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento | |
| Risultato atteso | |
| Attrezzature balneari ben gestite in maniera efficiente e conformemente alla normativa sulla sicurezza | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • accogliere ed esaminare la richiesta del cliente • assistere i clienti nell'utilizzo dell'attrezzatura • fornire informazioni relative ai servizi base e accessori offerti dalla struttura e ai loro costi • implementare il tableau/registo noleggio e affitto delle attrezzature • proporre al cliente i diversi pacchetti/prodotti e i relativi tariffari | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di impiantistica per piscine • elementi di impiantistica per stabilimenti balneari • elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali • legislazione vigente in materia di sicurezza • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa di base relativa alle attività di commercio e noleggio delle attrezzature di stabilimento • normativa relativa alla disciplina delle attività balneari • regolamenti interni allo stabilimento • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistema tariffario vigente • standard di qualità del servizio • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento. Attrezzature balneari ben gestite in maniera efficiente e conformemente alla normativa sulla sicurezza. | Le operazioni di gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento. | Creazione di cataloghi o altri strumenti informativi dell'offerta disponibile e di tariffari, impiego di registri e altri strumenti di tracciabilità dei noleggi. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Manutenzione della spiaggia | |
|---|--|
| Risultato atteso Spiagge pulite e correttamente mantenute | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> compattare e lisciare la spiaggia pulire i camminamenti e le parti comuni delle strutture rastrellare i detriti (alghe, rifiuti...) smaltire i rifiuti utilizzare gli strumenti per la pulizia della spiaggia (anche di tipo meccanico) | <ul style="list-style-type: none"> elementi di impiantistica per stabilimenti balneari legislazione vigente in materia di sicurezza mezzi meccanici per la pulizia della spiaggia normativa relativa alla disciplina delle attività balneari regole di smaltimento dei rifiuti sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche e strumenti per la pulizia ed il rastrellamento della spiaggia |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Manutenzione della spiaggia. Spiagge pulite e correttamente mantenute. | Le operazioni di manutenzione della spiaggia. | Impiego di attrezzature, anche meccaniche, utili a svolgere le operazioni di pulizia e manutenzione, smaltimento rifiuti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti | |
| Risultato atteso | |
| Condizioni igieniche dello stabilimento conformi ai valori stabiliti dalla normativa vigente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • analizzare i campioni delle acque • applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento • applicare tecniche di pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento • verifica la pulizia delle strutture • verificare le condizioni igieniche delle acque mediante il prelievo di campioni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di impiantistica per piscine • elementi di impiantistica per stabilimenti balneari • elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali • legislazione vigente in materia di sicurezza • normativa in materia di igiene • normativa relativa alla disciplina delle attività balneari • proprietà delle acque • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità del servizio • tecniche di analisi chimica delle acque • tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione (a seconda della tipologia di stabilimento) |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti. Condizioni igieniche dello stabilimento conformi ai valori stabiliti dalla normativa vigente. | Le operazioni di manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti. | Definizione delle procedure per il controllo delle acque, controllo costante delle acque, pianificazione degli interventi di igienizzazione a seconda della tipologia di stabilimento. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁶ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Sviluppo di piani di promozione turistica |
| Area di Attività | ADA 1.1 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali |
| Qualificazione regionale | Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive ed assimilati |
| | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.90.19 Altri servizi:attività di promozione turistica |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Opera nel settore delle attività di servizi alle imprese connesse al marketing turistico e alla promozione del territorio. Gestisce le fasi operative dell'attività, analizza il mercato, raccoglie dati, interroga banche dati, elabora statistiche per il mercato, ricerca e valuta preventivi relativi ai servizi turistici, progetta piani di sviluppo e promozione locale - fasi, queste, indispensabili per lavorare allo sviluppo e alla promozione turistica del territorio. |

²⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Analisi del territorio di riferimento | |
|--|--|
| Risultato atteso | |
| Raccogliere informazioni strutturate su fattori e aspetti peculiari del territorio di riferimento attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca per verificare le tendenze di mercato e le offerte già presenti sul territorio | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • analizzare varie fonti di informazioni (orari, tariffari, libri, cataloghi, banche dati..) estrapolandoli da supporti informatici e cartacei • decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento per poter strutturare interventi di promozione mirati • interpretare motivazioni, gusti e comportamenti, delineando le aspettative del target di riferimento • realizzare attività di studio e di analisi del mercato e della concorrenza per strutturare offerte specifiche e contestualizzate | <ul style="list-style-type: none"> • banche dati statistiche per l'analisi dei principali parametri di riferimento del settore turistico • principali metodologie della ricerca di mercato per svolgere indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, analisi banche dati specifiche • specificità del territorio per sviluppare proposte coerenti con gli aspetti peculiari del contesto di riferimento |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Analisi del territorio di riferimento. Raccogliere informazioni strutturate su fattori e aspetti peculiari del territorio di riferimento attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca per verificare le tendenze di mercato e le offerte già presenti sul territorio. | Le operazioni di informazione e catalogazione delle caratteristiche del territorio in riferimento al mercato del settore turistico. | Creazioni di database contenenti informazioni di varia natura circa le caratteristiche del territorio, creazione di cataloghi, documenti, di informazione, stesura di report di benchmarking. |



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

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|---|
| Progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico | |
| Risultato atteso | |
| Strutturare un pacchetto di offerta turistica basato sulle connotazioni essenziali del territorio che risponda alle esigenze del target di clienti identificato utilizzando tecniche di marketing proprie del sistema turismo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • negoziare con colleghi e collaboratori le soluzioni comunicative migliori • programmare la promozione dei piani attraverso i vari mezzi di comunicazione scegliendo quello più efficace ed efficiente • redigere documenti di proposta e programmazione finalizzati alla qualità degli interventi • strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di attività individuata • valutare gli aspetti economici delle iniziative di promozione, calcolando i singoli costi e negoziando i prezzi migliori con i fornitori | <ul style="list-style-type: none"> • budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento necessario e valutazione della sostenibilità dell'iniziativa • elementi di psicologia per poter individuare la clientela potenziale e progettare specifiche iniziative • funzionamento di tour operator, agenzie di viaggi e compagnie di trasporti per poter integrare al meglio i vari attori coinvolti nella promozione • leve del marketing mix: prodotto, prezzo, distribuzione, pubblicità • marketing operativo per utilizzarne in maniera efficace i modelli e gli strumenti: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale • modelli e strumenti del marketing strategico: posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, portafoglio prodotti • teorie del marketing per poter utilizzarne le strategie rispetto a bisogni e domanda, settori e mercati, posizionamento strategico, vantaggio competitivo, targeting e segmentation, marketing management |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| <p>Progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico.</p> <p>Strutturare un pacchetto di offerta turistica basato sulle connotazioni essenziali del territorio che risponda alle esigenze del target di clienti identificato utilizzando tecniche di marketing proprie del sistema turismo.</p> | <p>Le operazioni di promozione dell'offerta turistica.</p> | <p>Ideazione di piani di promozione e comunicazione dell'offerta turistica, identificazione dei diversi canali e delle diverse tecniche promozionali, individuazione di un mix canali e contenuti promozionali tale da garantire la massima penetrazione del mercato.</p> |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Promozione del territorio locale | |
|--|--|
| Risultato atteso | |
| Definire con i soggetti specifici (pubblici e/o privati) l'immagine turistica del territorio, i piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata e le azioni di miglioramento e sviluppo della stessa, per promuovere la costruzione di un sistema partecipativo di orientamento e di informazione all'impresa e agli enti erogatori dei servizi pubblici nonché sviluppare azioni di promozione, in Italia e all'estero, di Turismo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • facilitare la collaborazione con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali per la realizzazione degli interventi progettati • identificare i bisogni e le aspettative che caratterizzano la popolazione di un territorio per poter strutturare l'attività di promozione più efficace • identificare le priorità di intervento di un territorio per strutturare la promozione più efficace • interagire con compagnie di trasporti, strutture ricettive e turistiche in genere per il loro coinvolgimento all'interno di iniziative specifiche di promozione | <ul style="list-style-type: none"> • metodologie di analisi e programmazione per strutturare percorsi di studio e programmazioni di attività specifici del territorio • metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività • tecniche di vendita per meglio promuovere il territorio |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Promozione del territorio locale. Definire con i soggetti specifici (pubblici e/o privati) l'immagine turistica del territorio, i piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata e le azioni di miglioramento e sviluppo della stessa, per promuovere la costruzione di un sistema partecipativo di orientamento e di informazione all'impresa e agli enti erogatori dei servizi pubblici nonché sviluppare azioni di promozione, in Italia e all'estero, di Turismo. | Le operazioni di organizzazione delle iniziative per la qualificazione dell'offerta turistica. | Individuazione degli attrattori turistici locali e dei servizi presenti sul territorio, ideazioni di progetti di sviluppo e miglioramento della promozione turistica. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|--|
| Valutazione e controllo dell'andamento di mercato dei prodotti / servizi realizzati | |
| Risultato atteso | |
| Effettuare il controllo dei piani di sviluppo turistico per il monitoraggio sui servizi erogati dal sistema di offerta turistica | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • creare occasioni di scambio e di dialogo con gli altri operatori coinvolti nell'attività progettuale circa gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti • interpretare l'andamento delle attività, analizzandone punti di forza e di debolezza nonché eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi previsti • monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche • presentare alla committenza dati significativi circa le attività realizzate e la soddisfazione del cliente, nonché proposte di ulteriori attività da poter realizzare | <ul style="list-style-type: none"> • basi di statistica per poter elaborare report di monitoraggio dei lavori svolti • contabilità di base per poter essere in grado di valutare economicamente le iniziative svolte e da svolgere • customer satisfaction per applicare i principali strumenti e metodi relativi alla valutazione dei risultati raggiunti dall'intervento nel suo complesso • funzionamento degli strumenti informatici per poter gestire i dati in forma automatizzata • networking per avviare un lavoro di rete e coinvolgere i partner progettuali in un monitoraggio strutturato sull'attività svolta |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Valutazione e controllo dell'andamento di mercato dei prodotti / servizi realizzati. Effettuare il controllo dei piani di sviluppo turistico per il monitoraggio sui servizi erogati dal sistema di offerta turistica. | Le operazioni di monitoraggio e controllo dei servizi erogati. | Creazioni di database per il monitoraggio dei servizi erogati. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONE PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁷ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Sviluppo di piani di promozione turistica |
| Area di Attività | ADA 1.2 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale |
| Qualificazione regionale | Operatore di promozione e accoglienza turistica |
| Referenziazioni | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza ed assimilati; 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione; 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio</p> |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | <p>L'Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.</p> |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

²⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Accoglienza e assistenza al cliente | |
|--|--|
| Risultato atteso Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; registrazione e trasmissione reclami; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|--|
| Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria | |
| Risultato atteso | |
| Attività di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica • curare il disbrigo di pratiche burocratiche • curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. • provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) • provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro • utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> • applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio • caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • elementi di amministrazione aziendale • modulistica di tipo bancario e assicurativo • principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria. Attività di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace. | Le operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria. | Efficace gestione dei documenti in entrata ed uscita; corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|--|
| Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti | |
| Risultato atteso | |
| Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera • applicare tecniche di accoglienza al cliente • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte • proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di geografia turistica • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di accoglienza del cliente • tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti • tecniche di comunicazione e relazione interpersonali • tecniche di promozione e vendita • terminologia di settore in lingua straniera • tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti. Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente. | Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti. | Informazioni rispondenti alle richieste del cliente servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|--|
| Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche | |
| Risultato atteso | |
| Criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche • individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti • interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti • selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc. | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di geografia turistica • elementi storia del territorio • le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. • offerta turistica locale • principali software per la gestione dei flussi informativi • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche. Criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento. | Le operazioni di raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche. | Acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONE PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁸ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Composizione ed erogazione di offerte turistiche |
| Area di Attività | ADA 2.1 Progettazione e promozione di offerte di viaggio |
| Qualificazione regionale | Direttore tecnico di agenzia di viaggi |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 1.3.1.9.0 - Imprenditori, gestori e responsabili di piccole imprese in altri settori di attività economica Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Il direttore tecnico di agenzia di viaggi è la figura professionale che sovrintende le attività dell'agenzia di viaggio dalle fasi di progettazione e strategia a quelle più operative come la consulenza e l'assistenza turistica. Si occupa di stabilire gli obiettivi ed il piano strategico dell'agenzia. Mette in atto strategie commerciali e di marketing. Si occupa poi del piano economico e finanziario e in base alle risorse a disposizione seleziona e organizza il personale. Il ruolo ricoperto dal Direttore Tecnico è modellato sulla base delle caratteristiche dell'agenzia dove opera, dalle dimensioni e dalla tipologia dell'agenzia stessa. |

²⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|--|
| Essere in grado di effettuare la gestione del personale di agenzie di viaggio | |
| Risultato atteso | |
| Sovrintendere al lavoro del personale dell'agenzia di viaggio | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare tecniche di gestione del personale • applicare tecniche di motivazione risorse umane • applicare tecniche di pianificazione delle attività | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi di psicologia del lavoro • normativa delle agenzie di viaggio • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • organizzazione del lavoro in agenzia turistica • procedure di gestione del personale |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Essere in grado di effettuare la gestione del personale di agenzie di viaggio. Sovrintendere al lavoro del personale dell'agenzia di viaggio e turismo. | Le operazioni di coordinamento delle risorse umane di agenzia di viaggio. | Definizione dei carichi di lavoro e delle responsabilità di ciascuna risorsa, organizzazione dei turni di lavoro, definizione dei flussi di lavoro e coordinamento delle attività in corso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|--|
| Essere in grado di effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi | |
| Risultato atteso | |
| Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di selezione fornitori • applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • applicare tecniche di budgeting • applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita • applicare tecniche di definizione prezzi • applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico • utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale • utilizzare software gestione commerciale • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità aziendale • elementi di contrattualistica del lavoro • elementi di controllo di gestione • elementi di gestione d'impresa • mercato del turismo • normativa delle agenzie di viaggio • normativa sul turismo • organizzazioni turistiche (tour operator) • tecnica commerciale del turismo |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Essere in grado di effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi. Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati. | Le operazioni di cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un'agenzia di viaggi. | Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla gestione dell'agenzia di viaggio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Essere in grado di effettuare la promozione marketing di un'agenzia di viaggi | |
| Risultato atteso | |
| Strategie di comunicazione e promozione efficaci e targettizzate | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • applicare tecniche di analisi di dati di mercato • applicare tecniche di benchmarking • applicare tecniche di marketing operativo • applicare tecniche di promozione dell'offerta turistica • applicare tecniche di visual merchandising • applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico • utilizzare strumenti di pianificazione delle attività | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing • elementi di marketing turistico • normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali • normativa delle agenzie di viaggio • normativa in materia di tutela della privacy • strategie di vendita |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Essere in grado di effettuare la promozione marketing di un'agenzia di viaggi. Strategie di comunicazione e promozione efficaci e targettizzate. | Le operazioni di elaborazione di strategie promozionali e di piani di comunicazione e marketing. | Definizione delle politiche e campagne comunicative e promozionali, impiego di indicatori di valutazione dell'efficacia delle strategie promozionali e di comunicazione. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|---|
| Essere in grado di erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica | |
| Risultato atteso | |
| Flussi comunicativi ed informativi esaustivi e rispondenti alle richieste dei clienti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione degli itinerari • applicare criteri di selezione degli itinerari • applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera • applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di pacchetti turistici • applicare modalità di compilazione documenti di viaggio • applicare procedure di gestione reclami • applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • applicare tecniche di comunicazione efficace • applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica • applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di informatica • mercato del turismo • normativa delle agenzie di viaggio • organizzazione del lavoro in agenzia turistica • organizzazioni turistiche (tour operator) • procedure per la presentazione di reclami • processi organizzativi di pacchetti turistici • ricettività turistica alternativa (bed & breakfast, ostelli, agriturismi, ..) • tecnica turistica e professionale |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Essere in grado di erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica. Flussi comunicativi ed informativi esaustivi e rispondenti alle richieste dei clienti. | Le operazioni di comunicazione informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti. | Informazioni rispondenti alle richieste dei clienti e degli operatori, servizi illustrati in maniera esaustivi e promossi al cliente ed agli operatori. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²⁹ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Composizione ed erogazione di offerte turistiche |
| Area di Attività | ADA 2.2 Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi |
| Qualificazione regionale | Operatore agenzia di viaggio |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.4.2 - Assistenti di viaggio e crociera Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio; Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | L'operatore di agenzia di viaggio svolge attività di consulenza e assistenza al cliente nella scelta degli itinerari di viaggio e delle attrattive dei luoghi da visitare. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici sotto il profilo finanziario, formalizzando contratti con il cliente e predisponendo tutta la documentazione necessaria. Si avvale durante il proprio lavoro di strumenti informatici sia durante il lavoro di front office che di back office, e si confronta con colleghi e superiori, assumendosi le responsabilità del proprio operato. |

²⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 – Titolo Accoglienza e assistenza al cliente | |
|--|--|
| Risultato atteso Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Accoglienza e assistenza al cliente Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio ed assistenza; somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|--|
| Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria | |
| Risultato atteso | |
| Attività di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica • curare il disbrigo di pratiche burocratiche • curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc • provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) • provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro • utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> • applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio • caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • elementi di amministrazione aziendale • modulistica di tipo bancario e assicurativo • principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria. Attività di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace. | Le operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria e delle informazioni. | Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|--|
| Promozione dei servizi offerti al cliente | |
| Risultato atteso | |
| Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera • applicare tecniche di accoglienza al cliente • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte • proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di geografia turistica • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di accoglienza del cliente • tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti • tecniche di comunicazione e relazione interpersonali • tecniche di promozione e vendita • terminologia di settore in lingua straniera • tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Promozione dei servizi offerti al cliente. Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente. | Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti. | Informazioni rispondenti alle richieste del cliente, servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione della customer satisfaction | |
|---|--|
| Risultato atteso Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami • fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction • identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti • individuare azioni di fidelizzazione della clientela • predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative • tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa del settore turistico • normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di fidelizzazione della clientela • tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Customer satisfaction. Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione. | Le operazioni di gestione della customer satisfaction. | Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc, dati di gradimento correttamente interpretati, ideazione di soluzioni di servizio rispondenti alle istanze della clientela. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo Gestione delle prenotazioni | |
|--|---|
| Risultato atteso | |
| Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera promuovere e vendere i servizi disponibili verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso | <ul style="list-style-type: none"> elementi di revenue management modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto offerta turistica globale e territoriale principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche) tecniche di comunicazione e relazione interpersonale tecniche di promozione e vendita terminologia di settore in lingua straniera. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestione delle prenotazioni. Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio. | Le operazioni di gestione delle prenotazioni. | Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità, impiego di apposite procedure di registrazione delle prenotazioni, raccolta di informazioni provenienti dai clienti. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|---|--|
| Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio | |
| Risultato atteso | |
| Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • consegnare i documenti di viaggio al cliente • controllare la validità e l'esattezza della documentazione • preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.) • raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> • normativa del settore turistico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di compilazione del preventivo al cliente • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici • tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio. Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale. | Le operazioni di predisposizione ed emissione dei documenti e titoli di viaggio. | Impiego efficiente dei sistemi di prenotazione dei servizi turistici archiviazione, anche informatica, della documentazione di viaggio impiego delle diverse modalità di trasmissione e consegna dei documenti di viaggio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|---|--|
| Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute | |
| Risultato atteso | |
| Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare sconti • concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso • custodire in modo sicuro gli incassi • illustrare le condizioni di vendita • verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità dei costi • modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti • modalità di pagamento elettronico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato. | Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute. | Incasso corretto del corrispettivo corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo Vendita dei pacchetti e servizi turistici | |
|---|---|
| Risultato atteso Tutela delle condizioni di sicurezza del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di vendita dei servizi • archiviare la documentazione di vendita • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • compilare il modulo di contratto di compravendita di pacchetti/servizi turistici • consigliare al cliente la scelta ottimale • effettuare la vendita di pacchetti turistici o di singoli servizi • fidelizzare il cliente con atteggiamenti, consigli e proposte personalizzate volte ad instaurare un rapporto di fiducia e ad acquisire informazioni utili ad anticiparne i desideri del cliente cos' da orientarne la scelta • fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi, basandosi anche sulla propria esperienza e sulla conoscenza diretta del prodotto offerto • gestire la trattative con il cliente • presentare e promuovere diverse tipologie di offerta anche in lingua straniera • raggiungere il cliente potenziale proponendo prodotti turistici di propria creazione in linea con le tendenze del momento. | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche delle mete turistiche con particolare riferimento a quelle visitate tramite viaggi incentive ed educational • caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo • elementi di marketing dei servizi turistici • normativa del settore turistico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche) • struttura dei pacchetti turistici • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di promozione e vendita • tecniche di vendita • terminologia di settore in lingua straniera • tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Vendita dei pacchetti e servizi turistici. Tutela delle condizioni di sicurezza del cliente. | Le operazioni di vigilanza circa la sicurezza degli utenti di stabilimento. | Impiego degli strumenti di segnalazione e allerta relativamente alle condizioni natatorie e di balneazione pubblicizzazione dei numeri utili da contattare in caso di emergenza indicazione, con apposita segnaletica, dei punti in cui trovare attrezzature di soccorso applicazione di procedure di pronto soccorso e tecniche di salvataggio. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONE PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁰ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite |
| Area di Attività | ADA 3.1 Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche |
| Qualificazione regionale | Guida ambientale ed escursionistica |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori sportivi 3.4.1.5.2 - Guide ed accompagnatori turistici |
| | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | La Guida ambientale ed escursionistica è una guida specializzata che accompagna persone singole o gruppi di persone a visitare ambienti naturali, musei collegati, anche per illustrare le caratteristiche e l'evoluzione degli ecosistemi della Campania e in particolare delle aree protette regionali, ferme restando le competenze delle guide turistiche in materia di paesaggio e bellezze naturali e quelle delle guide alpine. |

³⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|---|
| Essere in grado di effettuare l'accompagnamento di singoli o gruppi in zone di interesse naturalistico - ambientale | |
| Risultato atteso | |
| Guida in sicurezza di persone o gruppi ed illustrazione dei luoghi visitati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di selezione degli itinerari • applicare procedure di primo soccorso • applicare tecniche di accoglienza della clientela • applicare tecniche di ascolto attivo • applicare tecniche di comunicazione efficace • applicare tecniche di comunicazione orale • applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo • applicare tecniche di orientamento • utilizzare strumenti di orientamento (bussola, ecc) | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di cartografia • elementi di comunicazione interpersonale • itinerari escursionistici • lingua straniera • normativa dei parchi e delle aree protette • tecniche di accoglienza clienti • tecniche di coinvolgimento |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Essere in grado di effettuare l'accompagnamento di singoli o gruppi in zone di interesse naturalistico - ambientale. Guida in sicurezza di persone o gruppi ed illustrazione dei luoghi visitati. | Le operazioni di guida di persone o gruppi. | Impiego degli strumenti di cartografia, illustrazione dei luoghi visitati, preavviso circa zone o passaggi meno agevoli, impiego di tecniche di primo soccorso. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|---|
| Essere in grado di effettuare la progettazione di itinerari di interesse naturalistico -ambientale | |
| Risultato atteso | |
| Iniziative ed itinerari turistici completi di servizi elementari ed accessori, accattivanti e rispondenti alle tendenze del mercato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione degli itinerari • applicare criteri di selezione degli itinerari • applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie) | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di legislazione ambientale • elementi di scienze ambientali • elementi di storia e cultura del territorio • itinerari escursionistici • offerta turistica locale |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Essere in grado di effettuare la progettazione di itinerari di interesse naturalistico - ambientale. Iniziative ed itinerari turistici completi di servizi elementari ed accessori, accattivanti e rispondenti alle tendenze del mercato. | Le operazioni di progettazione e organizzazione di iniziative ed itinerari turistici. | Individuazione degli attrattori turistici locali e dei servizi presenti sul territorio, benchmarking dell'offerta dei concorrenti, ideazione di itinerari e iniziative e loro collocazione in reti escursionistiche. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Essere in grado di fornire informazioni ed effettuare attività divulgativa ambientale | |
| Risultato atteso | |
| Luoghi descritti in maniera dettagliata, anche attraverso l'impiego di materiale informativo, e visitati nel rispetto della normativa sulla sicurezza e di tutela delle aree naturalistiche protette | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare metodologie didattiche • applicare tecniche di progettazione formativa • applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo • utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive | <ul style="list-style-type: none"> • educazione ambientale • elementi di botanica • elementi di ecologia • elementi di geologia • elementi di legislazione ambientale • elementi di zoologia • normativa dei parchi e delle aree protette |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Essere in grado di fornire informazioni ed effettuare attività divulgativa ambientale. Luoghi descritti in maniera dettagliata, anche attraverso l'impiego di materiale informativo, e visitati nel rispetto della normativa sulla sicurezza e di tutela delle aree naturalistiche protette. | Le operazioni di trasferimento di informazioni e descrizione degli ambienti naturali visitati. | Realizzazione e distribuzione di materiale informativo e divulgativo, realizzazione di iniziative didattiche e di sensibilizzazione ambientale, divulgazione norme di comportamento nelle aree protette, illustrazione dei luoghi visitati. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³¹ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite |
| Area di Attività | ADA 3.6 Accompagnamento e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale |
| Qualificazione regionale | Guida turistica specializzata |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori sportivi 3.4.1.5.2 - Guide ed accompagnatori turistici |
| | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | È guida turistica specializzata chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nella visita a monumenti, opere d'arte in qualsiasi forma esposte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici, paesaggistici e a quant'altro è significativo della civiltà e della realtà sociale e produttiva della regione, illustrandone le caratteristiche storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche, naturalistiche, etnografiche e assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornendo ogni altra informazione socio-economica anche in una o più lingue estere. |

³¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|--|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. • gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. • gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto. | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. • <i>format</i> tipo di contratto. • principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. • elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. • aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. | Le operazioni di cura degli aspetti amministrativi e fiscali per la gestione di un esercizio. | Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla prestazione professionale. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|--|--|
| Gestire l'attività professionale di Guida turistica specializzata | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida turistica specializzata | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica specializzata. • negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. • conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione. • definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione. • rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento. • elaborare l'offerta del servizio di guida turistica specializzata sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle risorse turistiche regionali. | <ul style="list-style-type: none"> • leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei paesi europei. • CCNL di riferimento. • il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi). • responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. • aspetti etici e deontologici. • strumenti di valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa. • il sistema turistico regionale (quadro legislativo europeo, italiano e regionale, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata). • modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di guida turistica e strategia della promozione e commercializzazione del servizio. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Gestire l'attività professionale di Guida turistica specializzata. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida turistica specializzata. | Le operazioni di adempimento delle normative professionali e dell'offerta preposta. | Organizzazione delle attività e dei servizi offerti dalla guida turistica. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|---|--|
| Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale | |
| Risultato atteso | |
| Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito dell'attività di Guida turistica | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizio della propria professione • conoscere e comprendere la storia e gli aspetti artistici e religiosi dei siti e dei monumenti regionali, nonché tutti gli aspetti di interesse turistico del territorio. • conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione. • comunicare oralmente utilizzando il lessico proprio del settore, al livello c1 del PEL – portafoglio europeo delle lingue. | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di storia dell'arte. • elementi di archeologia. • elementi di storia generale e storia della Campania. • mete e itinerari turistici del territorio di riferimento. • contesto urbanistico e artistico della regione (a titolo di esempio: monumenti, opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici). • contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della regione). • contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici). • contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.). • lingua straniera almeno al livello c1 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale. Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito dell'attività di Guida turistica. | Le operazioni di comunicazione e trasferimento delle conoscenze ai clienti. | Organizzazione del servizio offerti in coerenza con le attività svolte. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|---|
| Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari | |
| Risultato atteso | |
| Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori. • utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età. • adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità. | <ul style="list-style-type: none"> • modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze. • fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari. Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario. | Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti. | Comunicazione rispondenti alle richieste dei clienti e servizi illustrati in maniera esaustiva. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|---|---|
| Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo | |
| Risultato atteso | |
| <p>Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.</p> <p>Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche.</p> | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • conoscere e saper utilizzare le proprie conoscenze storiche ed artistiche al fine di preparare la visita • individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, relative ai siti da visitare (libri, guide, siti internet, mappe e cartine, etc.) • utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica) • preparare la visita dal punto di vista della gestione del tempo al fine di una corretta applicazione del programma • elaborare in forma scritta il programma. • trasferire nozioni e informazioni chiare e complete ed in modo da destare interesse e curiosità nel gruppo • intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture visitate, con gli accompagnatori e gli autisti al fine di agevolare la visita e limitare l'insorgere di problemi e contrattempi • rispettare tempi e programmi • adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti. | <ul style="list-style-type: none"> • metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di visite turistiche (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.) • tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, enogastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.) • cartografia (conoscere le rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione della visita) • principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (reti internet, etc.) • tecniche di gestione e conduzione dei gruppi • tecniche di problem solving |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo. Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione. Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche. | Le operazioni di sviluppo, progettazione e organizzazione degli itinerari turistici. | Individuazione degli attrattori turistici – culturali e dei servizi presenti sul territorio, ideazione dell’itinerario. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|--|--|
| Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico | |
| Risultato atteso | |
| Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili). • applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo. | <ul style="list-style-type: none"> • pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili). • tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali). • standard “basic life support” (BLS). • il sistema regionale di soccorso organizzato. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|------------------------------------|---|
| Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico. Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti. | Le operazioni di primo intervento. | Impiego degli strumenti per prevenire incidenti, impiego di tecniche di primo soccorso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|---|--|
| Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico | |
| Risultato atteso | |
| Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari. raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti. | <ul style="list-style-type: none"> aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio. modalità di valutazione della qualità di un servizio. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico. Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento. | Le operazioni di verifica e applicazione delle procedure del sistema qualità. | Corretta applicazione delle prescrizioni e delle procedure previste dal sistema qualità. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³² | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite |
| Area di Attività | ADA 3.7 Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi |
| Qualificazione regionale | Accompagnatore turistico |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.5.2 - Guide ed accompagnatori turistici Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | È accompagnatore turistico chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma di viaggio assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sui luoghi di transito, anche in una o più lingue estere, al di fuori dell'ambito della specifica competenza della guida turistica specializzata. |

³² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|--|---|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta • gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. • gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. • format tipo di contratto. • principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. • elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. • aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse forme di esercizio. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. | Le operazioni di cura degli aspetti amministrativi e fiscali per la gestione di un esercizio. | Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla prestazione professionale. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Gestire l'attività professionale di Accompagnatore turistico | |
| Risultato atteso | |
| Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale dell'accompagnatore turistico | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico. • negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. • conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione. • utilizzare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione • definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione. • conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento della professione. • rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento. • elaborare l'offerta del servizio di accompagnatore turistico sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche nazionali ed estere. | <ul style="list-style-type: none"> • leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla regione dell'umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei paesi europei. • legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale. • CCNL di riferimento. • il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (direttiva 2005/36/ce e decreti attuativi). • responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. aspetti etici e deontologici. • lingua straniera almeno al livello c1 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue. • strumenti di valutazione della sostenibilità economica a medio termine dell'esercizio della professione -anche in rapporto alle esigenze di stagionalità- in forma esclusiva, mista, associativa di impresa. • modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnatore turistico. • strategia della promozione del proprio servizio. • tipologie di accompagnamento turistico (accompagnatore in 'outgoing', accompagnatore in 'incoming', accompagnatore in "daily tour", 'transferista', assistenza giornaliera, cene, shopping, spettacoli). • geografia turistica (italia; europa; paesi extraeuropei). • elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale. • elementi di storia, storia dell'arte ed |



| | |
|--|---------------|
| | antropologia. |
|--|---------------|

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestire l'attività professionale di Accompagnatore turistico. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale dell'accompagnatore turistico. | Le operazioni di gestione, promozione ed di organizzazione della professione e dei servizi offerti. | Organizzazione delle attività e dei servizi di accompagnamento. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Operare nel sistema turistico regionale | |
|--|---|
| Risultato atteso Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionale al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività. • utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte. | <ul style="list-style-type: none"> • il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata). • contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della regione). • contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici). • contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.). |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Operare nel sistema turistico regionale. Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività. | Le operazioni di vendita del servizio offerto. | Organizzazione del processo di vendita del servizio. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari | |
|--|--|
| Risultato atteso | |
| Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori.utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'etàadottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità. | <ul style="list-style-type: none">modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari. Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo. | Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti. | Informazioni rispondenti alle richieste dei clienti, servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo | |
|---|---|
| Risultato atteso Studiare l'itinerario ed accompagnare il gruppo in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">• studiare il percorso di viaggio reperendo dalle diverse fonti disponibili informazioni di carattere storico-artistico, geografico, etnografico relative ai luoghi di transito; ed utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica).• individuare e comprendere: le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita; le formalità di frontiera e doganali; gli aspetti di cambio e valutari; le modalità di registrazione alberghiera.• identificare le tipologie di trasporti disponibili, comprenderne le modalità di funzionamento e le relative tipologie di biglietti e documenti di viaggio da gestire.• individuare la localizzazione delle strutture di supporto e di servizio (ad es., ambasciate, consolati ed uffici di polizia; ospedali; etc.).• curare la completa attuazione del programma.• trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito, mirando a coinvolgere attivamente il gruppo accompagnato.• intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture di supporto nonché con le guide turistiche delle località visitate al fine di agevolare il viaggio e/o diminuire l'insorgere di problemi e contrattempi.• adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti• gestire: l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio; le registrazioni alberghiere; le formalità doganali; gli imprevisti derivanti da ritardi dei mezzi di trasporto. | <ul style="list-style-type: none">• metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di itinerari turistici (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).• cartografia.• sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio.• sistemi di prenotazione e registrazione alberghiera.• tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi.• tecniche di problem solving. |

Indicazioni per la valutazione delle competenze



| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|---|
| Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo. Studiare l'itinerario ed accompagnare il gruppo in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza. | Le operazioni di progettazione e organizzazione degli itinerari turistici. | Individuazione degli attrattori turistici locali e dei servizi presenti sul territorio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|--|--|
| Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico | |
| Risultato atteso | |
| Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili) • applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo | <ul style="list-style-type: none"> • pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili) • tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali) • standard “basic life support” (BLS) • il sistema regionale di soccorso organizzato |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|------------------------------------|---|
| Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico. Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti. | Le operazioni di primo intervento. | Impiego degli strumenti per prevenire incidenti, impiego di tecniche di primo soccorso. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo | |
|---|--|
| Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico | |
| Risultato atteso | |
| Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari • raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti | <ul style="list-style-type: none"> • aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio • modalità di valutazione della qualità di un servizio |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico. Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento. | Le operazioni di verifica e applicazione delle procedure del sistema qualità. | Corretta applicazione delle prescrizioni e delle procedure previste dal sistema qualità. |



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³³ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Definizione, coordinamento ed erogazione di attività di animazione |
| Area di Attività | ADA 4.1 Progettazione e svolgimento di attività di animazione |
| Qualificazione regionale | Tecnico delle attività di ideazione e gestione di attività ricreative e culturali, organizzazione del tempo libero ed accoglienza del cliente |
| Referenziazioni | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.3.0 - Animatori turistici ed assimilati 3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati |
| | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate 3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati |
| | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): guide e accompagnatori turistici 79.90.20 - animatori feste e villaggi 93.29.90 |
| Livello EQF | 4 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | Provvede a creare e gestire attività ricreative e culturali, accoglie la clientela ed offre servizi di assistenza ed organizzazione del tempo libero. Intrattiene gli ospiti di una struttura, organizza e gestisce attività ludiche, sportive e culturali sul territorio dove si inserisce lavorativamente. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

³³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

| COMPETENZA N. 1 - Titolo | |
|---|--|
| Pianificazione delle attività di animazione | |
| Risultato atteso | |
| Pianificare le attività progettate all'interno dello staff di animatori assicurando il conseguimento degli obiettivi individuati in fase di progettazione, riuscendo ad ottimizzare la forza lavoro e la gestione del budget | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • coordinare le attività di animazione e di intrattenimento con programmi di animazione predisposti da altri operatori • curare la rotazione delle attività di animazione in relazione alla permanenza media dei clienti • gestire efficientemente piccoli gruppi in maniera da coinvolgerli ed effettuare attività di animazione apprezzate dalla clientela • gestire il budget destinato alle attività per poter effettuare tutte le attività previste dall'animazione • individuare modalità di organizzazione, gestione e sviluppo delle risorse umane da coinvolgere • interscambiare il proprio ruolo con altri animatori nello svolgimento delle attività per poter offrire un servizio ottimale • lavorare in team con gli altri collaboratori della struttura per poter realizzare un'ampia offerta di animazione • realizzare piani di lavoro con indicazioni anche relative alle risorse umane ed economiche necessarie | <ul style="list-style-type: none"> • tecniche di accoglienza di piccoli gruppi per il loro intrattenimento durante il periodo della vacanza • tecniche di aggregazione e di socializzazione per la gestione dei gruppi presenti nella struttura • tecniche di organizzazione e gestione di eventi per definire attività culturali/sportive/artistiche adatte alla tipologia di clientela ed al contesto della struttura turistica • tecniche ludiche ed espressive per la creazione di attività di animazione varie: dallo sport, ai giochi di società, ad attività musicali ed artistiche |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Pianificazione delle attività di animazione. Pianificare le attività progettate all'interno dello staff di animatori assicurando il conseguimento degli obiettivi individuati in fase di progettazione, riuscendo ad ottimizzare la forza lavoro e la gestione del budget. | Le operazioni di pianificazione dei servizi di animazione e del tempo libero. | Realizzazione di interventi di animazione turistica. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Progettazione attività di animazione. | |
|--|--|
| Risultato atteso Progettare le attività di animazione (sportive, giochi di società ed attività ricreative) traducendo operativamente la strategia aziendale, valutando la tipologia di attività in funzione delle caratteristiche della clientela | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • effettuare analisi sulla clientela potenziale della struttura, per definire il programma delle attività di animazione e di intrattenimento • individuare ipotesi di attività di animazione in rapporto ai parametri dell'azienda • interpretare i bisogni della clientela, analizzandone le varie caratteristiche • progettare attività ricreative in situazioni di vacanza | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche del territorio e delle comunità locali al fine di poter creare una serie di piccole ma integrate e varie attività di animazione • contesto territoriale e culturale per offrire molteplici attività di animazione • tecniche ricreative per la gestione del tempo libero all'interno di strutture turistiche • tipologia di aziende committenti per progettare interventi di animazione coerenti e realizzabili |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Progettazione attività di animazione. Progettare le attività di animazione (sportive, giochi di società ed attività ricreative) traducendo operativamente la strategia aziendale, valutando la tipologia di attività in funzione delle caratteristiche della clientela. | Le operazioni di progettazione di eventi di animazione e tempo libero. | Impostazione a rotazione delle attività di animazione in relazione alla permanenza dei clienti, acquisizione dei materiali necessari a costruire scenografie e coreografie. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Svolgimento di attività di animazione. | |
|---|---|
| Risultato atteso Realizzare attività di animazione studiate specificatamente per la tipologia di clientela presente nella struttura turistica | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • adattarsi alle situazioni più diverse che si possono venire a creare durante il lavoro in modo da rispondere prontamente ad eventuali cambiamenti e/o problematiche • comprendere le esigenze degli ospiti per organizzare l'intrattenimento più indicato all'interno della struttura turistica • organizzare giochi di società, caccia al tesoro, gare canore, tornei, spettacoli, corsi d'istruzione sportiva, curando i vari momenti della giornata degli ospiti e fornendo loro assistenza, aiuto e stimoli per rendere più gradevole possibile il loro soggiorno • utilizzare strumenti di allestimento (impianti musicali, luci, attrezzature di gioco e divertimento) per creare svariate situazioni di svago | <ul style="list-style-type: none"> • giochi di società per organizzare attività che coinvolgano i clienti della struttura • regolamento e tipologie di sport per organizzare corsi e gare tra gli ospiti della struttura • tipologie di balli e danze per organizzare corsi o gare all'interno della struttura |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Svolgimento di attività di animazione. Realizzare attività di animazione studiate specificatamente per la tipologia di clientela presente nella struttura turistica. | Le operazioni di animazione turistica specifiche. | Elaborazione di iniziative a seconda della tipologia dei clienti, accompagnamento del cliente nelle escursioni previste. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|---|---|
| Valutazione dell'andamento del servizio svolto. | |
| Risultato atteso | |
| Valutare lo stato di attuazione delle attività in rapporto agli obiettivi prefissati predisponendo eventuali aggiustamenti o modifiche che si rendessero necessari | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • creare occasioni di scambio e di dialogo con gli altri operatori circa gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti • elaborare report riguardo a suggerimenti ed eventuali reclami da parte dei gruppi coinvolti in modo da poterli presentare alla direzione • interpretare l'andamento delle attività, analizzandone punti di forza e di debolezza nonché eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati • monitorare la soddisfazione dei clienti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche • preparare proposte di ulteriori attività di animazione da realizzare nella struttura turistica da sottoporre al responsabile • preparare report circa le attività realizzate e la soddisfazione del cliente durante la sua permanenza nella struttura turistica | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche delle attività di animazione per poter effettuare delle valutazioni in merito a quelle realizzate (punti di forza e di debolezza) • tecniche di miglioramento delle capacità di analisi della realtà per agire tempestivamente vista la brevità del tempo di permanenza dell'ospite • tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Valutazione dell'andamento del servizio svolto. Valutare lo stato di attuazione delle attività in rapporto agli obiettivi prefissati predisponendo eventuali aggiustamenti o modifiche che si rendessero necessari. | Le operazioni di informazione e customer satisfaction. | Rilevazione di informazioni sulle iniziative e sui servizi offerti all'esterno e all'interno della struttura di ricezione, assistenza reclami per disservizi. |

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³⁴ | |
|--|---|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| Sequenza di processo | Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite |
| Area di Attività | ADA 3.7 Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi |
| Sequenza di processo | Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi |
| Area di Attività | ADA 1.3 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti |
| Qualificazione regionale | Operatore di pescaturismo |
| Referenziazioni | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006):</p> <p>6.4.5.2 Pescatori della pesca costiera ed in acque interne</p> <p>5.2.2.2.1 - cuochi di imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>3.4.1.5.2 - Guide ed accompagnatori turistici</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011):</p> <p>6.4.5.2 Pescatori della pesca costiera ed in acque interne</p> <p>5.2.2.2.1 - addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>03.11.0 Pesca in acque marine e lagunari e servizi connessi</p> <p>03.21.0 Acquacoltura in acqua di mare, salmastra o lagunare e servizi connessi</p> <p>03.22.0 Acquacoltura in acque dolci e servizi connessi</p> <p>30.03.07 - Equipaggi di bordo delle navi e assimilati</p> <p>50.10.0 Trasporto marittimo e costiero di passeggeri</p> <p>79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici</p> <p>56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile</p> |
| Livello EQF | 3 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | L'attività dell' "Operatore di Pescaturismo" si fonda sul contatto diretto con i fruitori dei servizi di mobilità e accompagnamento, ricezione, ristorazione, fruizione di percorsi ecoturistici e gastronomici connessi alla pescaturismo: scolaresche, esperienze d'aggregazione giovanili territoriali, gruppi di cittadini, gruppi di turisti, ecc. Inoltre, l' "Operatore di Pescaturismo" è in contatto diretto con una vasta gamma di soggetti ed enti connessi in rete, tra i quali: alberghi, ristoranti, agenzie viaggi, associazioni di categoria, associazioni e cooperative no profit, gruppi promotori |

³⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



| | |
|--|---|
| | e/o gestori di attività ecoturistiche, Istituzioni (Enti Locali; Enti Gestori di aree marine protette; Capitaneria di Porto; ecc.) ecc. Tutti soggetti componenti il vasto ambito relazionale in cui l' "Operatore di Pescaturismo" gestisce le proprie attività. |
|--|---|

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Pesca | |
|---|---|
| Risultato atteso | |
| Prodotto ittico pescato secondo tecniche sostenibili e idonee a garantirne le caratteristiche qualitative | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • identificare macchinari, attrezzature e strumenti per le diverse fasi di pesca • applicare tecniche di preparazione, recupero e riordino dell'attrezzatura per la pesca • riconoscere le più frequenti anomalie di funzionamento e applicare le tecniche di ripristino • applicare tecniche di pesca professionale nel rispetto dei principi della sostenibilità ambientale (a strascico, volante, attrezzi di posta fissa, ecc.) tenendo conto delle differenti tipologie di specie ittiche | <ul style="list-style-type: none"> • normativa nazionale e internazionale della navigazione marittima e salvaguardia della vita umana in mare • normativa in materia di pesca professionale e acquacoltura • normativa di tutela, gestione e salvaguardia ambientale • terminologia tecnica marinara • principi di biologia ed ecologia marina |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|-------------------------|--|
| Pesca. Prodotto ittico pescato secondo tecniche sostenibili e idonee a garantirne le caratteristiche qualitative. | Le operazioni di pesca. | Preparazione delle attrezzature di pesca; realizzazione delle operazioni di pesca e prelievo; sistemazione, recupero e manutenzione delle attrezzature di pesca. |

CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo Servizi di macchina e coperta | |
|---|---|
| Risultato atteso Imbarcazione governata nelle fasi di navigazione e nello sforzo di pesca in sicurezza e in modo conforme alla normativa vigente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare sequenze codificate nelle diverse fasi della navigazione e durante lo sforzo di pesca • utilizzare apparecchiature elettroniche e documentazione obbligatoria di bordo (radar, plotter, ecoscandaglio, carte nautiche, giornale di navigazione, giornale di pesca, ecc.) • verificare il funzionamento dell'apparato motore dell'imbarcazione, individuando eventuali anomalie e intervenendo in caso di sinistri marittimi • adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria e il ripristino dell'apparato motore | <ul style="list-style-type: none"> • tecniche di navigazione marittima • manuali di funzionamento delle strumentazioni elettroniche di bordo (radar, plotter, ecoscandaglio, ecc.) • principali tecniche di manutenzione ordinaria e straordinaria di strumenti, attrezzi e macchinari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento, generali e specifiche (sicurezza e salute dei lavoratori imbarcati) |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Servizi di macchina e coperta. Imbarcazione governata nelle fasi di navigazione e nello sforzo di pesca in sicurezza e in modo conforme alla normativa vigente. | Le operazioni di servizio di macchina e coperta. | Conduzione di un'imbarcazione in navigazione; verifica dell'apparato motore e dei sistemi di navigazione. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo Accoglienza e assistenza al cliente | |
|--|--|
| Risultato atteso Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente. | Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse registrazione e trasmissione reclami elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo | |
|---|--|
| Risultato atteso Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione. Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive paesaggistiche nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere e saper utilizzare le proprie conoscenze storiche ed artistiche al fine di preparare la visita. • Individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, relative ai siti da visitare (libri, guide, siti internet, mappe e cartine, etc.). • Utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica). • Preparare la visita dal punto di vista della gestione del tempo al fine di una corretta applicazione del programma. • Elaborare in forma scritta il programma. • Trasferire nozioni e informazioni chiare e complete ed in modo da destare interesse e curiosità nel gruppo. • Rispettare tempi e programmi. • Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti. | <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di visite turistiche (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.). • Tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari). • Cartografia (conoscere le rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione della visita). • Principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (reti internet, etc.). • Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi. • Tecniche di problem solving. |



| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|--|
| <p>Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo. Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione. Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive paesaggistiche nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche.</p> | <p>Le operazioni di sviluppo, progettazione e organizzazione degli itinerari turistici.</p> | <p>Individuazione degli attrattori turistici – culturali e dei servizi presenti sul territorio, ideazione dell'itinerario.</p> |

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

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|--|--|
| Essere in grado di elaborare il menù e preparare i relativi piatti | |
| Risultato atteso | |
| Piatti preparati secondo gli standard di qualità | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti • Applicare principi nutrizionali • Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • Applicare tecniche di cottura dei cibi • Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande • Applicare tecniche di preparazione degli impasti • Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi • Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi | <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di culinaria • Elementi di scienze dell'alimentazione • Ingredienti per la decorazione di piatti • Merceologia alimentare • Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP) • Organizzazione della cucina • Processi di cottura degli alimenti • Processi di preparazione di piatti • Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale • Utensili per la preparazione dei cibi |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|---|---|
| Essere in grado di elaborare il menù e preparare i relativi piatti. Piatti preparati secondo gli standard di qualità. | Le operazioni di preparazione dei piatti. | Preparazione di piatti semplici, porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti. |