



Riepilogo Qualificazioni Professionali Repertorio

Settore Economico Professionale

SERVIZI TURISTICI

- Cuoco
- Operatore del servizio bar
- Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere

(Correzione / Integrazione delle Schede già approvate a mezzo del Decreto Dirigenziale n. 687 del 03/09/2014 – rispettivamente nn. 4 – 5 e 13)

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<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.19.13.30: Gestione e coordinamento delle attività di cucina ADA.19.13.31: Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
Qualificazione regionale	Cuoco
Referenziazioni	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 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
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.1 Ristoranti e attività di ristorazione mobile
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	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.

¹ 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
• 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	• 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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI 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
• 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	• 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
• 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	• 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 PROFESSIONALE²	
<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.19.13.33: 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. Predispone 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.

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
• 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	• 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
- 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	- 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 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
• 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	• 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
• 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	• 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

- segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati

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
• 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	• 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
• 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	• 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
• 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	• 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
• 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.)	• 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, 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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 9 - 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
• 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	• caratteristiche funzionali di prodotti e servizi • elementi relativi alla normativa su contratti e appalti • sistemi informatici per la gestione degli acquisti • tecniche di analisi costi-benefici • 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.

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.19.17.34: Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
Qualificazione regionale	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere
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): 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
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	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.

3 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
• 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	• 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 (generalì 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
- 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	- 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
- 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	- 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 (generalì 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
• 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	• 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
• 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 • predisporre il budget • supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi • trasferire i risultati del monitoraggio ai "centri di responsabilità" • utilizzare sistemi di reportistica aziendale	• logiche della pianificazione strategica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì 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
• 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)	• 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
• 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	• 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
• 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	• 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
• 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	• 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
• identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turista • 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	• 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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 11 - 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
- 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, dépliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di offerta da promuovere	- caratteristiche del servizio offerto - geografia turistica e storia del territorio - metodologie e strumenti di marketing turistico - 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.)

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, tali da garantire la massima penetrazione del mercato.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 12 - Titolo	
Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria	
Risultato atteso	
Strutture e servizi di qualità sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti	
Abilità	Conoscenze
• formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali • formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti • monitorare lo standard di qualità del servizio • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto	• elementi di contabilità e budgeting • normativa relativa ai servizi di accoglienza • principi comuni e applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità del servizio • strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità • strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature • strumenti per la valutazione dei risultati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Strutture e servizi di qualità sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti.	Le operazioni di pianificazione degli interventi di manutenzione.	Redazione di un piano di interventi in linea con la normativa in materia di sicurezza; redazione di piani di miglioramento degli standard aziendali.