

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 19.13.31 Preparazione degli alimenti e allestimento piatti ADA.19.13.866 Preparazione della pizza
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	3
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.

¹ 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
• 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.	• 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
• 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.	• 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
- quantificare la dose 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). - stagliare 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).	- 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). - ricettario 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
- 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.	- 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
• 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'inforatura ed il successivo impiattamento della pizza. • formare una quantità di brace 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 braci spente in modo che sia pronto alla riaccensione il giorno successivo.	• 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 legno.

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
- identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili 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.	- 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
• 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.	• 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
- 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.	- 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.