Allegato 7

Standard Professionale e Formativo di dettaglio

SEP 19 - Servizi turistici

9. Addetto ai servizi di spiaggia
10. Addetto al servizio ai piani
11. Operatore del servizio bar
12. Operatore di cucina - cuoco
13. Pizzaiolo
14. Receptionist

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Addetto ai servizi di spiaggia**
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.15.64 - Gestione operativa dei servizi di balneazione
Processo	Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive
Sequenza di processo	Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turistico-ricreative
Descrizione sintetica della qualificazione	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. 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.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte R.93.21.00 - Parchi di divertimento e parchi tematici R.93.29.20 - Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate 8.2.1.1.0 - Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali
Note	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.) (219)
2. Manutenzione della spiaggia (280)
3. Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti (282)

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.)**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Attrezzature balneari ben gestite in maniera efficiente e conformemente alla normativa sulla sicurezza
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento.
Indicatori	Creazione di cataloghi o altri strumenti informativi dell'offerta disponibile e di tariffari, impiego di registri e altri strumenti di tracciabilità dei noleggi.
Abilità	1. Accogliere ed esaminare la richiesta del cliente 2. Assistere i clienti nell'utilizzo dell'attrezzatura 3. Fornire informazioni relative ai servizi base e accessori offerti dalla struttura e ai loro costi 4. Implementare il tableau/registro noleggio e affitto delle attrezzature 5. Proporre al cliente i diversi pacchetti/prodotti e i relativi tariffari
Conoscenze	1. Elementi di impiantistica per piscine 2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari 3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali 4. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 5. Normativa di base relativa alle attività di commercio e noleggio delle attrezzature di stabilimento 6. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 7. Regolamenti interni allo stabilimento 8. Sistema tariffario vigente 9. Standard di qualità del servizio 10. Terminologia di settore in lingua straniera
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate 8.2.1.1.0 - Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Manutenzione della spiaggia**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Spiagge pulite e correttamente manutenute
Oggetto di osservazione	Le operazioni di manutenzione della spiaggia.
Indicatori	Impiego di attrezzature, anche meccaniche, utili a svolgere le operazioni di pulizia e manutenzione, smaltimento rifiuti.
Abilità	1. Compattare e lisciare la spiaggia 2. Pulire i camminamenti e le parti comuni delle strutture 3. Rastrellare i detriti (alghe, rifiuti…) 4. Smaltire i rifiuti 5. Utilizzare gli strumenti per la pulizia della spiaggia (anche di tipo meccanico)
Conoscenze	1. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari 2. Mezzi meccanici per la pulizia della spiaggia 3. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 4. Regole di smaltimento dei rifiuti 5. Tecniche e strumenti per la pulizia ed il rastrellamento della spiaggia
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate 8.1.4.3.0 - Personale non qualificato addetto ai servizi di pulizia di uffici ed esercizi commerciali 8.2.1.1.0 - Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Condizioni igieniche dello stabilimento conformi ai valori stabiliti dalla normativa vigente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti.
Indicatori	controllo costante delle acque; pianificazione degli interventi di igienizzazione a seconda della tipologia di stabilimento
Abilità	1. Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento 2. Applicare tecniche di pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento 3. Verifica la pulizia delle strutture 4. Utilizzare semplici strumenti per il controllo della qualità delle acque delle piscine
Conoscenze	1. Elementi di impiantistica per piscine 2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari 3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali 4. Normativa in materia di igiene 5. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 6. Proprietà delle acque 7. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione (a seconda della tipologia di stabilimento)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Addetto ai servizi di spiaggia**
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.15.64 - Gestione operativa dei servizi di balneazione
Processo	Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive
Sequenza di processo	Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turistico-ricreative
Qualificazione regionale di riferimento	Addetto ai servizi di spiaggia
Descrizione qualificazione	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. 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.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte R.93.21.00 - Parchi di divertimento e parchi tematici R.93.29.20 - Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate 8.2.1.1.0 - Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	180
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	120
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	30
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti

fonte: http://burc.regione.campania.it

	del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Addetto ai servizi di spiaggia"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.)
2 - Manutenzione della spiaggia
3 - Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.)**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.) (219)
Risultato atteso	Attrezzature balneari ben gestite in maniera efficiente e conformemente alla normativa sulla sicurezza
Abilità	1. Accogliere ed esaminare la richiesta del cliente 2. Assistere i clienti nell'utilizzo dell'attrezzatura 3. Fornire informazioni relative ai servizi base e accessori offerti dalla struttura e ai loro costi 4. Implementare il tableau/registro noleggio e affitto delle attrezzature 5. Proporre al cliente i diversi pacchetti/prodotti e i relativi tariffari
Conoscenze	1. Elementi di impiantistica per piscine 2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari 3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali 4. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 5. Normativa di base relativa alle attività di commercio e noleggio delle attrezzature di stabilimento 6. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 7. Regolamenti interni allo stabilimento 8. Sistema tariffario vigente 9. Standard di qualità del servizio 10. Terminologia di settore in lingua straniera
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Manutenzione della spiaggia**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Manutenzione della spiaggia (280)
Risultato atteso	Spiagge pulite e correttamente manutenute
Abilità	1. Compattare e lisciare la spiaggia 2. Pulire i camminamenti e le parti comuni delle strutture 3. Rastrellare i detriti (alghe, rifiuti…) 4. Smaltire i rifiuti 5. Utilizzare gli strumenti per la pulizia della spiaggia (anche di tipo meccanico)
Conoscenze	1. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari 2. Mezzi meccanici per la pulizia della spiaggia 3. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 4. Regole di smaltimento dei rifiuti 5. Tecniche e strumenti per la pulizia ed il rastrellamento della spiaggia
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti (282)
Risultato atteso	Condizioni igieniche dello stabilimento conformi ai valori stabiliti dalla normativa vigente
Abilità	1. Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento 2. Applicare tecniche di pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento 3. Verifica la pulizia delle strutture 4. Utilizzare semplici strumenti per il controllo della qualità delle acque delle piscine
Conoscenze	1. Elementi di impiantistica per piscine 2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari 3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali 4. Normativa in materia di igiene 5. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 6. Proprietà delle acque 7. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione (a seconda della tipologia di stabilimento)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Addetto al servizio ai piani**
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.18.40 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Descrizione sintetica della qualificazione	L'addetto al 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. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, al coordinatore del servizio ai piani e agli altri addetti.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole I.55.90.10 - Gestione di vagoni letto I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
Note	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento (6)
2. Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture (100)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento
Indicatori	Cura 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.
Abilità	1. Applicare tecniche di cambio della biancheria 2. Applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva 3. Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere 4. Assicurare l'efficienza delle dotazioni 5. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature 6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere 7. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento)
Conoscenze	1. Elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento: tipologie e tecniche di controllo prima e dopo il servizio 2. Tecniche e strumenti di riordino delle camere 3. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione 4. Nozioni di igiene ambientale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture
Indicatori	Riordino degli spazi; controllo delle attrezzature e degli elementi in dotazione; impiego di modelli e strumenti per la segnalazione di guasti e non conformità.
Abilità	1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature 2. Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria 3. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Applicare tecniche di pulizia e riordino di spazi e attrezzature 6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle aree comuni interne ed esterne
Conoscenze	1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione 3. Procedure di manutenzione ordinaria 4. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Addetto al servizio ai piani**
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.18.40 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Qualificazione regionale di riferimento	Addetto al servizio ai piani
Descrizione qualificazione	L'addetto al 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. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, al coordinatore del servizio ai piani e agli altri addetti.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole I.55.90.10 - Gestione di vagoni letto I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
Codice ISCED-F 2013	1013 Hotel, restaurants and catering
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	180
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	120
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	30
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è

	inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata. Esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Addetto al servizio ai piani"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento
2 - Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento (6)
Risultato atteso	Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti
Abilità	1. Applicare tecniche di cambio della biancheria 2. Applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva 3. Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere 4. Assicurare l'efficienza delle dotazioni 5. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature 6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere 7. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento)
Conoscenze	1. Elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento: tipologie e tecniche di controllo prima e dopo il servizio 2. Tecniche e strumenti di riordino delle camere 3. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione 4. Nozioni di igiene ambientale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture (100)
Risultato atteso	Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale
Abilità	1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature 2. Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria 3. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Applicare tecniche di pulizia e riordino di spazi e attrezzature 6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle aree comuni interne ed esterne
Conoscenze	1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione 3. Procedure di manutenzione ordinaria 4. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	20%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore del servizio bar**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.33 - Preparazione di snack e bevande
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
Descrizione sintetica della qualificazione	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, se la struttura presso cui opera eroga tali servizi, può svolgere anche il servizio di distribuzione ai tavoli. 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. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, con gli addetti al servizio di preparazione dei pasti, con il responsabile dell'area ristorazione e i camerieri. Gestisce in prima persona il rapporto con i propri clienti.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate
Note	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
2. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)
3. Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione (339)
4. Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande (382)
5. Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)
6. Preparazione di bevande e snack (2610)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari**
Livello EQF	3
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.
Oggetto di osservazione	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.
Indicatori	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.
Abilità	1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 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 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori**
Livello EQF	4
Risultato atteso	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.
Indicatori	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.
Abilità	1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura 2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto
Conoscenze	1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione.
Indicatori	Allestimento dei tavoli o del banco; riordino degli spazi di ristorazione; verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento.
Abilità	1. Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento 2. 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 3. Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione 4. Rilevare e segnalare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al loro reintegro se necessario
Conoscenze	1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 4. Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli 5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 6. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. 7. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di realizzazione dei servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande
Indicatori	applicazione corretta delle tecniche di servizio di piatti e bevande al tavolo, al banco e ai piani; riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute
Abilità	1. Applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco 2. Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata 3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Riassettare i tavoli 7. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 8. Verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito
Conoscenze	1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 4. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar 5. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento 8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento 10. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
Oggetto di osservazione	Le operazioni di trattamento delle materie prime e semilavorati alimentari.
Indicatori	Pulitura e preparazione degli alimenti e delle apparecchiature, conservazione degli alimenti, verifica dello stato e delle proprietà delle materie prime e degli alimenti trattati e conservati.
Abilità	1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche 2. 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.) 3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati 5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime 8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 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 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione di bevande e snack**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Bevande e snack preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione di bevande e snack
Indicatori	Preparazione delle bevande e degli snack secondo le effettive richieste del cliente; impiego di tecniche e attrezzature secondo gli standard di igiene e qualità
Abilità	1. Abbinare gli snack alle bevande 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Applicare le tecniche di preparazione e presentazione di bevande (prodotti di caffetteria, cocktail, long drink, ecc.) 4. Controllare e preparare le materie prime necessarie alla preparazione di bevande e snack 5. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 6. Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande da servire 7. Scegliere le attrezzature in relazione agli snack da servire 8. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 9. Applicare le tecniche di preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi
Conoscenze	1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Diverse tipologie di bevande alcoliche e analcoliche 3. Diverse tipologie di snack 4. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 5. Possibili abbinamenti di bevande e snack 6. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 7. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 8. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar 9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento
Referenziazione ISTAT CP2011	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 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Operatore del servizio bar**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.33 - Preparazione di snack e bevande
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
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore del servizio bar
Descrizione qualificazione	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, se la struttura presso cui opera eroga tali servizi, può svolgere anche il servizio di distribuzione ai tavoli. 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. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, con gli addetti al servizio di preparazione dei pasti, con il responsabile dell'area ristorazione e i camerieri. Gestisce in prima persona il rapporto con i propri clienti.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate
Codice ISCED-F 2013	1013 Hotel, restaurants and catering
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle

	competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore del servizio bar"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
2 - Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori
3 - Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione
4 - Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande
5 - Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari
6 - Preparazione di bevande e snack

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
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	1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	30%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)
Risultato atteso	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
Abilità	1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura 2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto
Conoscenze	1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	30%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione (339)
Risultato atteso	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari
Abilità	1. Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento 2. 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 3. Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione 4. Rilevare e segnalare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al loro reintegro se necessario
Conoscenze	1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 4. Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli 5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 6. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. 7. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	20%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande (382)
Risultato atteso	Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
Abilità	1. Applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco 2. Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata 3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Riassettare i tavoli 7. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 8. Verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito
Conoscenze	1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 4. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar 5. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento 8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento 10. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
Denominazione unità formativa	**Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)
Risultato atteso	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
Abilità	1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche 2. 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.) 3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati 5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime 8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	20
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	40%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6	
Denominazione unità formativa	**Preparazione di bevande e snack**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Preparazione di bevande e snack (2610)
Risultato atteso	Bevande e snack preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
Abilità	1. Abbinare gli snack alle bevande 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Applicare le tecniche di preparazione e presentazione di bevande (prodotti di caffetteria, cocktail, long drink, ecc.) 4. Controllare e preparare le materie prime necessarie alla preparazione di bevande e snack 5. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 6. Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande da servire 7. Scegliere le attrezzature in relazione agli snack da servire 8. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 9. Applicare le tecniche di preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi
Conoscenze	1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Diverse tipologie di bevande alcoliche e analcoliche 3. Diverse tipologie di snack 4. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 5. Possibili abbinamenti di bevande e snack 6. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 7. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 8. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar 9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore di cucina - Cuoco**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
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
Descrizione sintetica della qualificazione	Supporta gli chef nella preparazione e nella proposizione estetica dei piatti da servire alla clientela. Si occupa di preparare e lavorare gli ingredienti necessari alla realizzazione di pasti caldi e freddi, di conservare ingredienti e semilavorati, di rispettare quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e, infine, di garantire le necessarie condizioni di sicurezza relativamente agli ambienti e alle attrezzature. Presta generalmente servizio in qualità di dipendente presso strutture alberghiere dotate del servizio di ristorazione, presso mense collettive, fast food, ristoranti e agenzie di catering. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità' del proprio operato, allo chef, al maître e si relaziona con gli altri operatori di cucina.
Referenziazione ATECO 2007	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.42 - Ristorazione ambulante I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.10 - Mense I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti
Note	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
2. Preparazione dei dolci (340)
3. Preparazione dei piatti complessi (342)
4. Preparazione dei piatti semplici (344)
5. Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari**
Livello EQF	3
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.
Oggetto di osservazione	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.
Indicatori	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.
Abilità	1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 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 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione dei dolci**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Dolci preparati nel rispetto della normativa igienico - sanitaria e secondo le richieste del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione dei dolci
Indicatori	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.
Abilità	1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 2. Applicare criteri di decorazione 3. Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno 4. Applicare tecniche di preparazione degli impasti 5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 6. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati 7. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 8. Utilizzare attrezzature ed utensili idonei per la farcitura e la decorazione dei prodotti di pasticceria (sac a poche, aerografi, spatole, macchine per la lavorazione dello zucchero, ecc) 9. Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno 10. Utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto
Conoscenze	1. Caratteristiche e modalità d'uso delle materie prime e dei preparati di base per la pasticceria di cucina 2. Elementi di gastronomia 3. Elementi di scienze e tecnologie alimentari 4. Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno 5. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 7. Tecniche di farcitura prodotti di pasticceria 8. Processi di lievitazione 9. Impianti di cottura prodotti da forno (forni statici, rotativi, ventilati): tipologie e funzionamento
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione dei piatti complessi**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Piatti complessi e della tradizione culinaria locale preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione di piatti complessi
Indicatori	Preparazione delle materie prime necessarie; preparazione di piatti complessi (primi, secondi, contorni ecc.); preparazioni di piatti tipici locali
Abilità	1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti 4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc) 5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Preparare contorni e antipasti di varia tipologia (caldi, freddi, magri, grassi, le insalate da antipasto e composte) 8. Preparare fondi di cucina e piatti a base di uova 9. Preparare minestre, zuppe e vellutate 10. Preparare piatti tipici della cucina locale 11. Preparare primi piatti 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 12. 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.) 13. Preparare secondi piatti e fritture 14. Applicare tecniche di decorazione, guarnizione e composizione artistica di piatti e vassoi 15. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi 16. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Conoscenze	1. Attrezzature per la conservazione dei cibi 2. Elementi di gastronomia 3. Modalità di conservazione dei cibi 4. Modalità e strumenti di sporzionatura e impiattamento degli alimenti 5. Modalità e tecniche di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti 6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 7. Organizzazione funzionale del reparto cucina 8. Processi di cottura degli alimenti 9. Processi di preparazione di piatti complessi 10. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 11. Ricette tipiche e tradizionali, anche di piatti complessi 12. Standard di qualità dei prodotti alimentari 13. Tecniche e strumenti per la preparazione di salse e fondi di cucina 14. Tipologie di farciture 15. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione dei piatti semplici**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Piatti preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione dei piatti semplici
Indicatori	Preparazione delle materie prime necessarie; preparazione di piatti e ricette di varia tipologia.
Abilità	1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti 4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc) 5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Preparare contorni a base di verdure 8. Preparare primi piatti a base di pasta fresca o secca con condimenti di base 9. Preparare secondi semplici a base di carne o pesce 10. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi 11. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Conoscenze	1. Attrezzature per la conservazione dei cibi 2. Elementi di gastronomia 3. Modalità di conservazione dei cibi 4. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 5. Organizzazione funzionale del reparto cucina 6. Processi di cottura degli alimenti 7. Processi di preparazione di piatti 8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 9. Ricette tipiche e tradizionali 10. Standard di qualità dei prodotti alimentari 11. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 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

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
Oggetto di osservazione	Le operazioni di trattamento delle materie prime e semilavorati alimentari.
Indicatori	Pulitura e preparazione degli alimenti e delle apparecchiature, conservazione degli alimenti, verifica dello stato e delle proprietà delle materie prime e degli alimenti trattati e conservati.
Abilità	1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche 2. 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.) 3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati 5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime 8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 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 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Operatore di cucina - Cuoco**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
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
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore di cucina - Cuoco
Descrizione qualificazione	Supporta gli chef nella preparazione e nella proposizione estetica dei piatti da servire alla clientela. Si occupa di preparare e lavorare gli ingredienti necessari alla realizzazione di pasti caldi e freddi, di conservare ingredienti e semilavorati, di rispettare quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e, infine, di garantire le necessarie condizioni di sicurezza relativamente agli ambienti e alle attrezzature. Presta generalmente servizio in qualità di dipendente presso strutture alberghiere dotate del servizio di ristorazione, presso mense collettive, fast food, ristoranti e agenzie di catering. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità' del proprio operato, allo chef, al maître e si relaziona con gli altri operatori di cucina.
Referenziazione ATECO 2007	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.42 - Ristorazione ambulante I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.10 - Mense I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti
Codice ISCED-F 2013	1013 Hotel, restaurants and catering
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	12%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio

	all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di laboratorio specialistico conforme alle indicazioni specifiche emanate dalla Regione Campania
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore di cucina - Cuoco"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
2 - Preparazione dei dolci
3 - Preparazione dei piatti semplici
4 - Preparazione dei piatti complessi
5 - Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
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	1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Preparazione dei dolci**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Preparazione dei dolci (340)
Risultato atteso	Dolci preparati nel rispetto della normativa igienico - sanitaria e secondo le richieste del cliente
Abilità	1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 2. Applicare criteri di decorazione 3. Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno 4. Applicare tecniche di preparazione degli impasti 5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 6. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati 7. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 8. Utilizzare attrezzature ed utensili idonei per la farcitura e la decorazione dei prodotti di pasticceria (sac a poche, aerografi, spatole, macchine per la lavorazione dello zucchero, ecc) 9. Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno 10. Utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto
Conoscenze	1. Caratteristiche e modalità d'uso delle materie prime e dei preparati di base per la pasticceria di cucina 2. Elementi di gastronomia 3. Elementi di scienze e tecnologie alimentari 4. Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno 5. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 7. Tecniche di farcitura prodotti di pasticceria 8. Processi di lievitazione 9. Impianti di cottura prodotti da forno (forni statici, rotativi, ventilati): tipologie e funzionamento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	30%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Preparazione dei piatti semplici**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Preparazione dei piatti semplici (344)
Risultato atteso	Piatti preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
Abilità	1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti 4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc) 5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Preparare contorni a base di verdure 8. Preparare primi piatti a base di pasta fresca o secca con condimenti di base 9. Preparare secondi semplici a base di carne o pesce 10. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi 11. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Conoscenze	1. Attrezzature per la conservazione dei cibi 2. Elementi di gastronomia 3. Modalità di conservazione dei cibi 4. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 5. Organizzazione funzionale del reparto cucina 6. Processi di cottura degli alimenti 7. Processi di preparazione di piatti 8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 9. Ricette tipiche e tradizionali 10. Standard di qualità dei prodotti alimentari 11. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	50%
Percentuale massima di FaD	30%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Preparazione dei piatti complessi**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Preparazione dei piatti complessi (342)
Risultato atteso	Piatti complessi e della tradizione culinaria locale preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
Abilità	1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti 4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc) 5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Preparare contorni e antipasti di varia tipologia (caldi, freddi, magri, grassi, le insalate da antipasto e composte) 8. Preparare fondi di cucina e piatti a base di uova 9. Preparare minestre, zuppe e vellutate 10. Preparare piatti tipici della cucina locale 11. Preparare primi piatti 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 12. 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.) 13. Preparare secondi piatti e fritture 14. Applicare tecniche di decorazione, guarnizione e composizione artistica di piatti e vassoi 15. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi 16. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Conoscenze	1. Attrezzature per la conservazione dei cibi 2. Elementi di gastronomia 3. Modalità di conservazione dei cibi 4. Modalità e strumenti di sporzionatura e impiattamento degli alimenti 5. Modalità e tecniche di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti 6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 7. Organizzazione funzionale del reparto cucina 8. Processi di cottura degli alimenti 9. Processi di preparazione di piatti complessi 10. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 11. Ricette tipiche e tradizionali, anche di piatti complessi 12. Standard di qualità dei prodotti alimentari 13. Tecniche e strumenti per la preparazione di salse e fondi di cucina 14. Tipologie di farciture 15. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	20%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
Denominazione unità formativa	**Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)
Risultato atteso	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
Abilità	1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche 2. 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.) 3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati 5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime 8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	20
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	40%

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Pizzaiolo**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.866 - Preparazione della pizza
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
Descrizione sintetica della qualificazione	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 e alla sua guarnizione, sino alla cottura. 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 delle materie prime e dei semilavorati alimentari necessari.
Referenziazione ATECO 2007	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.10 - Mense I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati
Note	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
2. Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari (295)
3. Preparazione dell'impasto da pizza (311)
4. Preparazione e cottura di pizza e focacce (337)

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari**
Livello EQF	3
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.
Oggetto di osservazione	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.
Indicatori	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.
Abilità	1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 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 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno; materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari
Indicatori	Analisi e selezione delle proposte di fornitura; verifica dello stato e delle proprieta' delle materie prime e degli alimenti trattati e conservati
Abilità	1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 4. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 5. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 6. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualita' delle materie prime e dei semilavorati alimentari 7. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attivita' previsto
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 3. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di conservazione di materie prime e semilavorati alimentari 4. Proprieta' merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti
Referenziazione ISTAT CP2011	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 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione dell'impasto da pizza**
Livello EQF	2
Risultato atteso	Impasto da pizza preparato secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualita' e sicurezza alimentare
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione dell'impasto da pizza
Indicatori	Controllo della qualita' degli ingredienti; corretta manipolazione dell'impasto.
Abilità	1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 2. Applicare tecniche di lievitazione degli impasti da pizza 3. Coordinare le attivita' dei collaboratori durante il processo di preparazione dell'impasto da pizza 4. Scegliere e valutare qualita' e dosaggi degli ingredienti in funzione del tipo di prodotto da realizzare 5. Utilizzare in sicurezza attrezzature e tecniche adeguate alla lavorazione degli impasti da pizza
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto (es. impastatrici) 3. Tecniche di organizzazione del lavoro 4. Ingredienti e loro comportamento durante la lavorazione dell'impasto (acqua, sale, farine, strutto, ecc.) 5. Tecniche di lievitazione dell'impasto da pizza 6. Tecniche di manipolazione dell'impasto da pizza
Referenziazione ISTAT CP2011	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 6.5.1.2.1 - Panettieri

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione e cottura di pizza e focacce**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Pizze e focacce predisposte e cotte secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualita' e sicurezza alimentare
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione e cottura di pizza e focacce
Indicatori	Applicazione corretta delle tecniche di spianatura e cottura di pizza e focacce
Abilità	1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 2. Applicare procedure di controllo/regolazione del processo di cottura dei prodotti da forno 3. Coordinare le attivita' dei collaboratori durante il processo di preparazione e cottura di pizze e focacce 4. Monitorare caratteristiche, quantita' e qualita' delle materie prime e dei semilavorati alimentari 5. Scegliere e predisporre (pulire, tagliare) gli ingredienti necessari alla farcitura di pizze e focacce 6. Utilizzare attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari 7. Utilizzare gli attrezzi per l'utilizzo dei forni da cucina di vario tipo
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Processi di cottura degli alimenti 3. Tecniche di organizzazione del lavoro 4. Attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari 5. Principali caratteristiche e funzionamento dei forni da cucina 6. Tecniche di conduzione dei forni a legna 7. Tecniche per la spianatura dell'impasto
Referenziazione ISTAT CP2011	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 6.5.1.2.1 - Panettieri

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Pizzaiolo**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.866 - Preparazione della pizza
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
Qualificazione regionale di riferimento	Pizzaiolo
Descrizione qualificazione	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 e alla sua guarnizione, sino alla cottura. 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 delle materie prime e dei semilavorati alimentari necessari.
Referenziazione ATECO 2007	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.10 - Mense I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati
Codice ISCED-F 2013	1013 Hotel, restaurants and catering
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale,

	di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di laboratorio specialistico conforme alle indicazioni specifiche emanate dalla Regione Campania
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Pizzaiolo"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
2 - Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari
3 - Preparazione dell'impasto da pizza
4 - Preparazione e cottura di pizza e focacce

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
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	1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari (295)
Risultato atteso	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno; materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
Abilità	1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 4. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 5. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 6. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualita' delle materie prime e dei semilavorati alimentari 7. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attivita' previsto
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 3. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di conservazione di materie prime e semilavorati alimentari 4. Proprieta' merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Preparazione dell'impasto da pizza**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Preparazione dell'impasto da pizza (311)
Risultato atteso	Impasto da pizza preparato secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualita' e sicurezza alimentare
Abilità	1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 2. Applicare tecniche di lievitazione degli impasti da pizza 3. Coordinare le attivita' dei collaboratori durante il processo di preparazione dell'impasto da pizza 4. Scegliere e valutare qualita' e dosaggi degli ingredienti in funzione del tipo di prodotto da realizzare 5. Utilizzare in sicurezza attrezzature e tecniche adeguate alla lavorazione degli impasti da pizza
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto (es. impastatrici) 3. Tecniche di organizzazione del lavoro 4. Ingredienti e loro comportamento durante la lavorazione dell'impasto (acqua, sale, farine, strutto, ecc.) 5. Tecniche di lievitazione dell'impasto da pizza 6. Tecniche di manipolazione dell'impasto da pizza
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Preparazione e cottura di pizza e focacce**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Preparazione e cottura di pizza e focacce (337)
Risultato atteso	Pizze e focacce predisposte e cotte secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualita' e sicurezza alimentare
Abilità	1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 2. Applicare procedure di controllo/regolazione del processo di cottura dei prodotti da forno 3. Coordinare le attivita' dei collaboratori durante il processo di preparazione e cottura di pizze e focacce 4. Monitorare caratteristiche, quantita' e qualita' delle materie prime e dei semilavorati alimentari 5. Scegliere e predisporre (pulire, tagliare) gli ingredienti necessari alla farcitura di pizze e focacce 6. Utilizzare attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari 7. Utilizzare gli attrezzi per l'utilizzo dei forni da cucina di vario tipo
Conoscenze	1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Processi di cottura degli alimenti 3. Tecniche di organizzazione del lavoro 4. Attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari 5. Principali caratteristiche e funzionamento dei forni da cucina 6. Tecniche di conduzione dei forni a legna 7. Tecniche per la spianatura dell'impasto
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Receptionist**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Descrizione sintetica della qualificazione	Il receptionist 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. 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.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
Note	

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive (236)
2. Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva (241)
3. Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva (243)
4. Gestire le prenotazioni alberghiere (244)
5. Pianificare le attività di ricevimento (317)
6. Realizzare le attività di assistenza al cliente (378)

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione degli arrivi e delle partenze in strutture ricettive
Indicatori	impiego di moduli di registrazione in entrata ed in uscita; compilazione ed emissione di fatture e ricevute
Abilità	1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente 2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito) 3. 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 4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici 6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici 7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti) 8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento 9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani) 10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate
Conoscenze	1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere 2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out 6. Documentazione in uso nel front-office 7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure. 8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture 9. Principali software gestionali per strutture ricettive
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva**
Livello EQF	4
Risultato atteso	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura della relazione con i clienti della struttura ricettiva
Indicatori	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente; servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.
Abilità	1. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia 2. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami 3. Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti 4. Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero 5. Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali 6. 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.)
Conoscenze	1. Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore 2. Elementi di marketing dei servizi turistici 3. Inglese tecnico di settore 4. Modelli e tecniche di comunicazione 5. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita 6. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati
Oggetto di osservazione	le operazioni di cura degli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva
Indicatori	espletamento delle procedure di fatturazione e di gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali
Abilità	1. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero 2. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie 3. Applicare le regole per il calcolo dei cambi 4. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici 5. Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati 6. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione) 7. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione 8. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso 9. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia) 10. Emettere fattura all'agenzia 11. Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate 12. Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento
Conoscenze	1. Elementi di legislazione tributaria e fiscale 2. Modalità di archiviazione dei documenti contabili 3. Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili. 4. Principali software di contabilità 5. Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie 6. Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche 7. Elementi di contabilità alberghiera e budgeting
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Gestire le prenotazioni alberghiere**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite
Oggetto di osservazione	Le operazione di gestione delle prenotazioni alberghiere
Indicatori	utilizzo dei principali software di gestione delle prenotazioni alberghiere; rispetto delle procedure di acquisizione delle prenotazioni alberghiere
Abilità	1. Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.) 2. Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere 3. Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi 4. Verificare la disponibilità del servizio richiesto 5. Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio 6. Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi
Conoscenze	1. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 2. Tecniche di promozione e vendita 3. Terminologia di settore in lingua straniera 4. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 5. Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere 6. Principali software gestionali per strutture ricettive 7. Cenni di revenue e yield management
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Pianificare le attività di ricevimento**
Livello EQF	3
Risultato atteso	attivita' di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione delle attività di ricevimento
Indicatori	interazione costante ed efficace con le altre risorse professionali della struttura ricettiva; organizzazione dei turni di lavoro e coordinamento delle attività tra i collaboratori
Abilità	1. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi) 2. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente 3. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto 4. Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi 5. Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate 6. 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
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità 3. Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto 4. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 5. Elementi di gestione delle risorse umane
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Realizzare le attività di assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Risultato atteso	Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero
Oggetto di osservazione	Le operazione di assistenza al cliente
Indicatori	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.
Abilità	1. Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia 2. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.) 3. 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 4. Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.) 5. 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.) 6. Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente 7. Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction
Conoscenze	1. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.) 2. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

fonte: http://burc.regione.campania.it

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	**Receptionist**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Qualificazione regionale di riferimento	Receptionist
Descrizione qualificazione	Il receptionist 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. 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.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
Codice ISCED-F 2013	1013 Hotel, restaurants and catering
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un

	istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Receptionist"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive
2 - Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva
3 - Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva
4 - Gestire le prenotazioni alberghiere
5 - Pianificare le attività di ricevimento
6 - Realizzare le attività di assistenza al cliente

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive (236)
Risultato atteso	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
Abilità	1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente 2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito) 3. 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 4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici 6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici 7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti) 8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento 9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani) 10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate
Conoscenze	1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere 2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out 6. Documentazione in uso nel front-office 7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure. 8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture 9. Principali software gestionali per strutture ricettive
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	30%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva (241)
Risultato atteso	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
Abilità	1. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia 2. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami 3. Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti 4. Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero 5. Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali 6. 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.)
Conoscenze	1. Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore 2. Elementi di marketing dei servizi turistici 3. Inglese tecnico di settore 4. Modelli e tecniche di comunicazione 5. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita 6. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	30%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva (243)
Risultato atteso	Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati
Abilità	1. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero 2. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie 3. Applicare le regole per il calcolo dei cambi 4. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici 5. Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati 6. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione) 7. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione 8. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso 9. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia) 10. Emettere fattura all'agenzia 11. Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate 12. Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento
Conoscenze	1. Elementi di legislazione tributaria e fiscale 2. Modalità di archiviazione dei documenti contabili 3. Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili. 4. Principali software di contabilità 5. Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie 6. Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche 7. Elementi di contabilità alberghiera e budgeting
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	20
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	30%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Gestire le prenotazioni alberghiere**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestire le prenotazioni alberghiere (244)
Risultato atteso	Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite
Abilità	1. Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.) 2. Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere 3. Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi 4. Verificare la disponibilità del servizio richiesto 5. Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio 6. Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi
Conoscenze	1. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 2. Tecniche di promozione e vendita 3. Terminologia di settore in lingua straniera 4. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 5. Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere 6. Principali software gestionali per strutture ricettive 7. Cenni di revenue e yield management
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
Denominazione unità formativa	**Pianificare le attività di ricevimento**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Pianificare le attività di ricevimento (317)
Risultato atteso	attivita' di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali
Abilità	1. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi) 2. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente 3. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto 4. Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi 5. Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate 6. 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
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità 3. Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto 4. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 5. Elementi di gestione delle risorse umane
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	20
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	40%

fonte: http://burc.regione.campania.it

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6	
Denominazione unità formativa	**Realizzare le attività di assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Realizzare le attività di assistenza al cliente (378)
Risultato atteso	Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero
Abilità	1. Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia 2. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.) 3. 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 4. Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.) 5. 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.) 6. Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente 7. Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction
Conoscenze	1. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.) 2. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	20
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	15%

fonte: http://burc.regione.campania.it