



Decreto Dirigenziale n. 1118 del 31/10/2019

Direzione Generale 11 - Istruzione, Formazione, Lavoro e Politiche
Giovanili

Oggetto dell'Atto:

Repertorio Regionale Titoli e Qualificazioni professionali ex Deliberazione di G.R.
n.223 del 27.06.2014 - Approvazione Schede aggiornate descrittive di Standard
Professionali e Formativi di dettaglio relative a n. 12 Qualificazioni appartenenti al
Settore Economico Professionale 19 - SERVIZI TURISTICI.

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che:

- a) il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 reca disposizioni comuni ai vari Fondi, tra cui il Fondo Sociale Europeo, e abroga il regolamento (CE) n. 1083/2006 del consiglio, all'art. 19 stabilisce le condizionalità ex ante e all'allegato XI la condizionalità *“10.3 Apprendimento permanente - Apprendimento permanente: esistenza di un quadro politico strategico nazionale e/o regionale per l'apprendimento permanente nei limiti previsti dall'articolo 165 TFUE.”*;
- b) la Raccomandazione del Consiglio (2017/C 189/03) del 22 maggio 2017 sul Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio (2008/C 111/01) del 23 aprile 2008, avente il medesimo oggetto;
- c) la Raccomandazione del Consiglio Europeo del 22 maggio 2018 definisce ed approva le *“Key Competences”* (Competenze Chiave) per l'apprendimento permanente;
- d) la Legge 28 giugno 2012, n. 92, e s.m.i., dispone la Riforma del Mercato del Lavoro in una prospettiva di crescita, in particolare l'art. 4, dal comma 51 al comma 68, detta i principi su cui avviare la Riforma della Formazione Professionale;
- e) il Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13, definisce le norme generali e i livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, dal comma 58 a 68, della Legge 92/2012;
- f) il Decreto Interministeriale (M.L.P.S. - M.I.U.R.) 30 giugno 2015 pone in essere il *“Quadro operativo di riferimento per il riconoscimento a livello nazionale delle Qualificazioni regionali e delle relative competenze”*, nell'ambito del Repertorio nazionale dei Titoli di Istruzione e Formazione e delle Qualificazioni professionali di cui all'art. 8 del D. Lgs. 13/2013;
- g) il Decreto Interministeriale (M.L.P.S. - M.I.U.R.) 8 gennaio 2018 istituisce il Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale delle competenze di cui al D.Lgs. 13/2013;
- h) la Legge regionale 18 novembre 2009, n. 14 e ss.mm.ii., recante *“Testo unico della normativa della Regione Campania in materia di Lavoro e Formazione Professionale per la promozione della Qualità del Lavoro”*;
- i) il Regolamento regionale 2 aprile 2010, n. 9 (Regolamento di attuazione di cui alla legge regionale 18 novembre 2009, n. 14, articolo 54, comma 1, lettera b) – Disposizioni regionali per la formazione professionale), come modificato dal Regolamento regionale 18 settembre 2018, n. 7;
- j) la Deliberazione di G.R. n. 242 del 22/07/2013 e ss.mm.ii. approva il *“Modello operativo di accreditamento degli operatori pubblici e privati per l'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione professionale e dei Servizi per il lavoro in Regione Campania”*;
- k) la Deliberazione di G.R. n. 223 del 27/06/2014 istituisce il Repertorio Regionale dei Titoli e delle Qualificazioni (RRTQ) dettando gli *“Indirizzi sul sistema regionale degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione”* per la *“definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle Qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei Titoli di Istruzione e Formazione e delle Qualificazioni professionali”* ex art. 8 del D. Lgs. 13/2013;
- l) la Deliberazione di G.R. n. 808 del 23/12/2015 approva gli *“Standard formativi minimi generali per livello EQF di riferimento al fine di un'adeguata progettazione dei percorsi formativi, nelle more della definizione di Standard formativi di dettaglio”*;
- m) la Deliberazione di G.R. n. 314 del 28/06/2016 approva il *“Dispositivo Integrato S.C.R.I.V.E.R.E. - Sistema di Certificazione Regionale di Individuazione Validazione E Riconoscimento delle Esperienze”* - ricettivo delle disposizioni di cui al Decreto Interministeriale 30/06/2015;

n) la Deliberazione di G.R. n. 294 del 15/05/2018 approva le “*Linee guida per la Formazione Professionale autofinanziata - rilascio delle autorizzazioni - gestione delle attività - esami finali - monitoraggio e vigilanza in fase di erogazione*”;

CONSIDERATO che nell’ambito delle attività di manutenzione / aggiornamento del Repertorio Regionale dei Titoli e delle Qualificazioni Professionali si è proceduto alla predisposizione / aggiornamento delle Schede descrittive di Standard Professionali e Formativi di dettaglio per n. dodici (12) Qualificazioni afferenti al Settore Economico Professionale, che allegate al presente provvedimento ne formano parte integrante e sostanziale (**Allegato 1**);

RITENUTO pertanto di potere approvare, ai sensi della D.G.R. 223/2014, le Schede descrittive di Standard Professionale e Formativo di dettaglio per n. dodici (12) Qualificazioni afferenti al Settore Economico Professionale, che allegate al presente provvedimento ne formano parte integrante e sostanziale (**Allegato 1**);

VISTI:

- il D. Lgs. 13/2013;
- il Decreto Interministeriale 30/06/2015;
- il Decreto Interministeriale 08/01/2018;
- la L.R. 14/2009 e ss.mm.ii.;
- il Regolamento regionale 9/2010 e ss.mm.ii.;
- la D.G.R. 242/2013 e ss.mm.ii.;
- la D.G.R. 223/2014;
- la D.G.R. 808/2015;
- la D.G.R. 314/2016;
- la D.G.R. 294/2018.

Alla stregua dell’istruttoria compiuta dagli uffici della U.O.D. Formazione Professionale, nonché dall’espressa dichiarazione di regolarità resa dal Dirigente della medesima Unità Operativa

DECRETA

per le motivazioni espresse in narrativa che qui si intendono integralmente riportate:

1. di approvare, ai sensi della D.G.R. 223/2014, le Schede descrittive di Standard Professionale e Formativo di dettaglio per n. dodici (12) Qualificazioni afferenti al Settore Economico Professionale, che allegate al presente provvedimento ne formano parte integrante e sostanziale (**Allegato 1**);
2. di trasmettere, per gli aspetti di eventuale competenza, il presente atto:
 - 2.1 all’Assessora alla Formazione Professionale, Pari Opportunità e Politiche Giovanili;
 - 2.2 alla UOD Formazione Professionale - Codice 50-11-04;
 - 2.3 alla Segreteria di Giunta – Registrazione Atti Monocratici, archiviazione Decreti Dirigenziali per la registrazione ed al Settore Stampa, documentazione, informazione e B.U.R.C. ai fini della pubblicazione.

Dott.ssa Maria Antonietta D’Urso



Allegato 1

Standard Professionali e Formativi di dettaglio

SEP 19 – SERVIZI TURISTICI

1. Food & beverage manager
2. Sommelier
3. Operatore di agenzia di viaggio
4. Operatore della promozione e accoglienza turistica
5. Operatore del servizio di sala – Cameriere
6. Operatore di pescaturismo
7. Tecnico della ristorazione – Chef
8. Tecnico di sala – Maître
9. Tecnico della progettazione turistica locale
10. Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere
11. Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere
12. Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Food & beverage manager
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.28 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione
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 Food & beverage manager gestisce tutte le attività di ristorazione di strutture alberghiere e/o ristorative, dal budget previsionale alla gestione del personale, dalla selezione dei fornitori all'approvvigionamento e al controllo qualità della produzione e distribuzione di cibi e bevande. Le principali attività di questa figura professionale riguardano: definizione dell'offerta da porre in essere in funzione del budget disponibile, controllo del rispetto degli standard igienici e di qualità dei prodotti - servizi; controllo dell'igiene dei locali e delle attrezzature, attrezzature da cucina, progettazione dei menù e coordinamento delle risorse del reparto ristorazione. Si può occupare direttamente della organizzazione e della predisposizione degli spazi in funzione del servizio da offrire. Opera in strutture alberghiere o di ristorazione di medio - grandi dimensioni e presso agenzie di catering, Risponde, del proprio operato e di quello del suo staff di lavoro, al direttore generale della struttura. Si relaziona con lo staff di sala e di cucina coordinandone e organizzandone il lavoro in piena autonomia.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17) 2. Configurazione e ambientazione degli spazi (68) 3. Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane (87) 4. Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111) 5. Progettazione del menù (352) 6. Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare (2624) 7. Sviluppo di iniziative promozionali (2965)	

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	Configurazione e ambientazione degli spazi
Livello EQF	4
Risultato atteso	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi.
Indicatori	Organizzazione degli spazi di ristorazione; cura dell'ambientazione e degli allestimenti; cura dell'assetto e della dotazione di servizio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti 2. Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi 3. Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 4. Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi 5. Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 6. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala 3. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 4. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
Livello EQF	4
Risultato atteso	Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
Oggetto di osservazione	Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane.
Indicatori	Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi; coordinamento delle attività in corso.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 4. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 6. Fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori 7. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Normativa sui contratti di settore 4. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 5. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili
Oggetto di osservazione	Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività.
Indicatori	Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno 2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget 3. Definire il prezzo da associare all'offerta 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget 9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali 6. Metodologie e strumenti di marketing turistico 7. Offerta turistica globale e territoriale 8. Tecniche di reporting 9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Progettazione del menù
Livello EQF	4
Risultato atteso	Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione dei menù.
Indicatori	Applicazione di politiche di prezzo adatte al proprio standard di servizio; elaborazione di menù tipici ed innovativi; pianificazione della rotazione dei menù.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento 2. Concepire sequenze alimentari per la composizione di menu innovativi ed esclusivi 3. Definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini disponibile per la realizzazione di menu tradizionali e tipici 4. Proporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità degli ingredienti 5. Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento 6. Scegliere le diverse componenti culinarie del menu anche in funzione dei parametri di costo prefissati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menu 2. Diverse tipologie di menu 3. Elementi di gastronomia 4. Politiche di prezzo 5. Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica 6. Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione degli abbinamenti cibo-vini 7. Principi nutrizionali dei diversi alimenti 8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

Denominazione unità di competenza	Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare
Livello EQF	5
Risultato atteso	Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione ed instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi.
Indicatori	Attivazione di procedura di selezione dei fornitori; valutazione delle attività da esternalizzare; stipula di contratti di fornitura e di accordi di cooperazione; valutazione delle performance dei fornitori.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori 2. Interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata 3. Negoziare e curare accordi contrattuali 4. Promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale 5. Selezionare i fornitori e le relative offerte 6. Stabilire e gestire i contatti con gli attori locali 7. Stipulare accordi commerciali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri di valutazione delle offerte commerciali 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 4. Procedure e formule di cooperazione 5. Risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi 6. Standard di qualità dell'offerta da erogare 7. Tecniche di analisi del rapporto costi/benefici 8. Tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare 9. Tecniche di negoziazione commerciale 10. Tecniche di programmazione e controllo dei costi 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7

Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo di iniziative promozionali
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche di comunicazione e promozione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Food & beverage manager
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.28 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione
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	Food & beverage manager
Descrizione qualificazione	Il Food & beverage manager gestisce tutte le attività di ristorazione di strutture alberghiere e/o ristorative, dal budget previsionale alla gestione del personale, dalla selezione dei fornitori all'approvvigionamento e al controllo qualità della produzione e distribuzione di cibi e bevande. Le principali attività di questa figura professionale riguardano: definizione dell'offerta da porre in essere in funzione del budget disponibile, controllo del rispetto degli standard igienici e di qualità dei prodotti - servizi; controllo dell'igiene dei locali e delle attrezzature, attrezzature da cucina, progettazione dei menù e coordinamento delle risorse del reparto ristorazione. Si può occupare direttamente della organizzazione e della predisposizione degli spazi in funzione del servizio da offrire. Opera in strutture alberghiere o di ristorazione di medio - grandi dimensioni e presso agenzie di catering, Risponde, del proprio operato e di quello del suo staff di lavoro, al direttore generale della struttura. Si relaziona con lo staff di sala e di cucina coordinandone e organizzandone il lavoro in piena autonomia.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive 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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%

Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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 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, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola 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 "Food & beverage manager"
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	
<p>1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</p> <p>2 - Configurazione e ambientazione degli spazi</p> <p>3 - Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane</p> <p>4 - Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale</p> <p>5 - Progettazione del menù</p> <p>6 - Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare</p> <p>7 - Sviluppo di iniziative promozionali</p>	

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Configurazione e ambientazione degli spazi
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Configurazione e ambientazione degli spazi (68)
Risultato atteso	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti 2. Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi 3. Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 4. Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi 5. Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 6. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala 3. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 4. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane (87)
Risultato atteso	Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 4. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 6. Fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori 7. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Normativa sui contratti di settore 4. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 5. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111)
Risultato atteso	Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno 2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget 3. Definire il prezzo da associare all'offerta 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget 9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali 6. Metodologie e strumenti di marketing turistico 7. Offerta turistica globale e territoriale 8. Tecniche di reporting 9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Progettazione del menù
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Progettazione del menù (352)
Risultato atteso	Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento 2. Concepire sequenze alimentari per la composizione di menu innovativi ed esclusivi 3. Definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini disponibile per la realizzazione di menu tradizionali e tipici 4. Proporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità degli ingredienti 5. Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento 6. Scegliere le diverse componenti culinarie del menu anche in funzione dei parametri di costo prefissati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menu 2. Diverse tipologie di menu 3. Elementi di gastronomia 4. Politiche di prezzo 5. Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica 6. Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione degli abbinamenti cibo-vini 7. Principi nutrizionali dei diversi alimenti 8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6

Denominazione unità formativa	Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare (2624)
Risultato atteso	Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori 2. Interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata 3. Negoziare e curare accordi contrattuali 4. Promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale 5. Selezionare i fornitori e le relative offerte 6. Stabilire e gestire i contatti con gli attori locali 7. Stipulare accordi commerciali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri di valutazione delle offerte commerciali 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 4. Procedure e formule di cooperazione 5. Risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi 6. Standard di qualità dell'offerta da erogare 7. Tecniche di analisi del rapporto costi/benefici 8. Tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare 9. Tecniche di negoziazione commerciale 10. Tecniche di programmazione e controllo dei costi 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.7

Denominazione unità formativa	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali (2965)
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Sommelier
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.16.37 - Gestione del servizio di sommellerie
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allattamento sala e somministrazione di piatti e bevande
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Sommelier è la persona che garantisce alla clientela di enoteche o ristoranti di alta categoria un qualificato consiglio sulla scelta dei vini disponibili e ne assicura il servizio in maniera elegante e raffinata. Si occupa inoltre della selezione e degli acquisti dei vini in base alla categoria dell'azienda, nonché della compilazione della carta in relazione ai menù offerti e alla clientela del ristorante. Prepara la cantina del giorno e può essere incaricato di rifornirla e gestirla.
Referenziazione ATECO 2007	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina M.74.90.99 - Altre attività professionali nca
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Elaborare la carta dei vini (195) 2. Gestire la cantina (198) 3. Illustrare e servire il vino e le bevande alcoliche (205)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Elaborare la carta dei vini
Livello EQF	4
Risultato atteso	Vini proposti in funzione dell'esigenza della clientela di riferimento ed in base alla disponibilità della cantina
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione della carta dei vini.
Indicatori	Elaborazione e progettazione della carta dei vini; grado di ottimizzazione del rapporto singolo vino con singoli cibi e menù; grado di coerenza tra graduatoria vini/prezzi con effettivi valori di mercato; livello di gradimento della carta dei vini da parte dello chef e dei clienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche 2. Applicare criteri di selezione dei prodotti di degustazione 3. Applicare tecniche di definizione prezzi 4. Applicare criteri e metodi per l'abbinamento di pietanze e bevande 5. Applicare tecniche per la degustazione di vini
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di enologia 2. Terminologia tecnica in lingua straniera 3. Tipologia di prodotti di gastronomia 4. Tipologia di prodotti di enologia (vini, distillati, liquori) 5. Funzionamento del mercato del vino e della ristorazione 6. Strategie e politiche di prezzo 7. Terminologia e tecniche di degustazione 8. Criteri e metodi di abbinamento pietanze/ bevande (es. metodo mercatini, piccinardi, abbinamento a tema, locale, ...) 9. Varietà di uve più comuni e caratteristiche
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestire la cantina
Livello EQF	4
Risultato atteso	Prodotto in entrata nella cantina, correttamente ricevuto registrato e predisposto negli appositi spazi
Oggetto di osservazione	Le operazioni di conservazione e stoccaggio del vino in entrata nella cantina.
Indicatori	Corretto stoccaggio del vino negli appositi spazi; corretta registrazione dei movimenti in entrata ed uscita dalla cantina.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di disposizione delle merci 2. Applicare modalità di gestione delle scorte 3. Applicare procedure di gestione ordini 4. Applicare procedure per l'approvvigionamento 5. Applicare procedure per l'inventario di magazzino 6. Utilizzare strumenti di codificazione merci 7. Adottare modalità di controllo conformità e registrazione entrata/uscita merci 8. Utilizzare tecniche e strumenti, di conservazione delle bevande in particolare dei vini 9. Utilizzare tecniche di pianificazione del comparto cantina
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di approvvigionamento prodotti 2. Gestione degli acquisti 3. Pianificazione strategica degli approvvigionamenti 4. Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci 5. Tecniche di conservazione delle bevande 6. Tipologia prodotti di enologia 7. Funzionamento del mercato del vino e della ristorazione 8. Normativa ed etichettatura delle bevande (doc, docg, etc..)
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</p> <p>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Illustrare e servire il vino e le bevande alcoliche
Livello EQF	4
Risultato atteso	Vini e bevande illustrate e servite nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di illustrazione e mescita del vino e delle bevande alcoliche
Indicatori	Abbinamento vini-alimenti, mescita dei vini, illustrazione della carta dei vini;- livello di chiarezza e completezza nella presentazione delle caratteristiche e della storia dei vini e delle bevande alcoliche
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodi di analisi qualitativa del vino 2. Applicare modalità di somministrazione dei vini 3. Applicare regole del servizio di sala 4. Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche 5. Applicare tecniche per servire cibi e bevande 6. Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale efficace 7. Cogliere le aspettative ed il grado di soddisfazione del cliente 8. Applicare criteri e metodi per l'abbinamento di pietanze e bevande 9. Applicare tecniche per la degustazione di vini
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Norme e regolamenti su mescita e somministrazione alcolici 3. Tecniche di degustazione 4. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 5. Utensili per la preparazione di bevande 6. Terminologia tecnica in lingua straniera 7. Tipologia di prodotti di enologia (vini, distillati, liquori) 8. Criteri e metodi di abbinamento pietanze/ bevande (es. metodo mercatini, piccinardi, abbinamento a tema, locale, ...) 9. Tipologie e caratteristiche dei bicchieri da degustazione
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Sommelier
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.16.37 - Gestione del servizio di sommelierie
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande
Qualificazione regionale di riferimento	Sommelier
Descrizione qualificazione	Il Sommelier è la persona che garantisce alla clientela di enoteche o ristoranti di alta categoria un qualificato consiglio sulla scelta dei vini disponibili e ne assicura il servizio in maniera elegante e raffinata. Si occupa inoltre della selezione e degli acquisti dei vini in base alla categoria dell'azienda, nonché della compilazione della carta in relazione ai menù offerti e alla clientela del ristorante. Prepara la cantina del giorno e può essere incaricato di rifornirla e gestirla.
Referenziazione ATECO 2007	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina M.74.90.99 - Altre attività professionali nca
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
Codice ISCED-F 2013	1013 Hotel, restaurants and catering
Durata minima complessiva del percorso (ore)	400
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	240
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	160
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	40
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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 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 "Sommelier"
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	
<p>1 - Elaborare la carta dei vini 2 - Gestire la cantina 3 - Illustrare e servire il vino e le bevande alcoliche</p>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Elaborare la carta dei vini
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Elaborare la carta dei vini (195)
Risultato atteso	Vini proposti in funzione dell'esigenza della clientela di riferimento ed in base alla disponibilità della cantina
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche 2. Applicare criteri di selezione dei prodotti di degustazione 3. Applicare tecniche di definizione prezzi 4. Applicare criteri e metodi per l'abbinamento di pietanze e bevande 5. Applicare tecniche per la degustazione di vini
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di enologia 2. Terminologia tecnica in lingua straniera 3. Tipologia di prodotti di gastronomia 4. Tipologia di prodotti di enologia (vini, distillati, liquori) 5. Funzionamento del mercato del vino e della ristorazione 6. Strategie e politiche di prezzo 7. Terminologia e tecniche di degustazione 8. Criteri e metodi di abbinamento pietanze/ bevande (es. metodo mercatini, piccinardi, abbinamento a tema, locale, ...) 9. Varietà di uve più comuni e caratteristiche
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestire la cantina
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestire la cantina (198)
Risultato atteso	Prodotto in entrata nella cantina, correttamente ricevuto registrato e predisposto negli appositi spazi
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di disposizione delle merci 2. Applicare modalità di gestione delle scorte 3. Applicare procedure di gestione ordini 4. Applicare procedure per l'approvvigionamento 5. Applicare procedure per l'inventario di magazzino 6. Utilizzare strumenti di codificazione merci 7. Adottare modalità di controllo conformità e registrazione entrata/uscita merci 8. Utilizzare tecniche e strumenti, di conservazione delle bevande in particolare dei vini 9. Utilizzare tecniche di pianificazione del comparto cantina
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di approvvigionamento prodotti 2. Gestione degli acquisti 3. Pianificazione strategica degli approvvigionamenti 4. Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci 5. Tecniche di conservazione delle bevande 6. Tipologia prodotti di enologia 7. Funzionamento del mercato del vino e della ristorazione 8. Normativa ed etichettatura delle bevande (doc, docg, etc..)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Illustrare e servire il vino e le bevande alcoliche
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Illustrare e servire il vino e le bevande alcoliche (205)
Risultato atteso	Vini e bevande illustrate e servite nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodi di analisi qualitativa del vino 2. Applicare modalità di somministrazione dei vini 3. Applicare regole del servizio di sala 4. Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche 5. Applicare tecniche per servire cibi e bevande 6. Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale efficace 7. Cogliere le aspettative ed il grado di soddisfazione del cliente 8. Applicare criteri e metodi per l'abbinamento di pietanze e bevande 9. Applicare tecniche per la degustazione di vini
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Norme e regolamenti su miscita e somministrazione alcolici 3. Tecniche di degustazione 4. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 5. Utensili per la preparazione di bevande 6. Terminologia tecnica in lingua straniera 7. Tipologia di prodotti di enologia (vini, distillati, liquori) 8. Criteri e metodi di abbinamento pietanze/ bevande (es. metodo mercatini, piccinardi, abbinamento a tema, locale, ...) 9. Tipologie e caratteristiche dei bicchieri da degustazione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore di agenzia di viaggio
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore di agenzia di viaggio svolge le attività di consulenza e assistenza al cliente nel processo di scelta di un prodotto turistico fornendo informazioni e raccogliendo istanze e reclami. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici o pacchetti all inclusive incassando, spesso, anche il corrispettivo dovuto. Si occupa, inoltre, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Si avvale, durante il proprio lavoro, di appositi macchinari elettronici oltre ai normali pc e stampanti. Opera nell'area delle vendite. Presta servizio in qualità di dipendente presso agenzie di viaggio di qualsivoglia dimensione. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare della stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di AdV, assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Accoglienza e assistenza al cliente (1) 2. Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124) 3. Gestione delle prenotazioni (226) 4. Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio (334) 5. Vendita dei pacchetti e servizi turistici (444)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente
Livello EQF	3
Risultato atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.
Indicatori	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio ed assistenza durante la fruizione; somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 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 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
Livello EQF	3
Risultato atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Oggetto di osservazione	Le operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria
Indicatori	Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita 3. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 4. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 5. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 6. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro 7. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 8. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Elementi di amministrazione aziendale 4. Elementi di comunicazione interpersonale 5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 7. Principi di customer satisfaction 8. Struttura e criteri di redazione di testi
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione delle prenotazioni
Livello EQF	4
Risultato atteso	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle prenotazioni
Indicatori	Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità, impiego di apposite procedure di registrazione delle prenotazioni, raccolta di informazioni provenienti dai clienti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori 2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali 3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera 4. Promuovere e vendere i servizi disponibili 5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie e tecniche di revenue e yield management 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Offerta turistica globale e territoriale 4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio
Livello EQF	3
Risultato atteso	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
Oggetto di osservazione	Le operazioni di predisposizione ed emissione dei documenti e titoli di viaggio.
Indicatori	Impiego efficiente dei sistemi di prenotazione dei servizi turistici archiviazione, anche informatica, della documentazione di viaggio impiego delle diverse modalità di trasmissione e consegna dei documenti di viaggio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consegnare i documenti di viaggio al cliente 2. Controllare la validità e l'esattezza della documentazione 3. Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.) 4. Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa del settore turistico 2. Procedure di compilazione del preventivo al cliente 3. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 4. Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Vendita dei pacchetti e servizi turistici
Livello EQF	4
Risultato atteso	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di vendita dei pacchetti e servizi turistici
Indicatori	applicazione efficace delle tecniche di vendita; esecuzione corretta e precisa delle operazioni connesse alla vendita di servizi turistici
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di vendita dei servizi 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti) 4. Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio 5. Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente 6. Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti 7. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti 8. Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico 9. Applicare tecniche di negoziazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo 2. Elementi di geografia turistica 3. Elementi di marketing dei servizi turistici 4. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze 5. Normativa del settore turistico 6. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 7. Struttura dei pacchetti turistici 8. Tecniche di promozione e vendita 9. Terminologia di settore in lingua straniera 10. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 11. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore di agenzia di viaggio
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore di agenzia di viaggio
Descrizione qualificazione	L'Operatore di agenzia di viaggio svolge le attività di consulenza e assistenza al cliente nel processo di scelta di un prodotto turistico fornendo informazioni e raccogliendo istanze e reclami. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici o pacchetti all inclusive incassando, spesso, anche il corrispettivo dovuto. Si occupa, inoltre, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Si avvale, durante il proprio lavoro, di appositi macchinari elettronici oltre ai normali pc e stampanti. Opera nell'area delle vendite. Presta servizio in qualità di dipendente presso agenzie di viaggio di qualsivoglia dimensione. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare della stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di AdV, assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%
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. È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
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 di agenzia di viaggio"
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	
<ul style="list-style-type: none"> 1 - Accoglienza e assistenza al cliente 2 - Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria 3 - Gestione delle prenotazioni 4 - Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio 5 - Vendita dei pacchetti e servizi turistici 	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Accoglienza e assistenza al cliente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente (1)
Risultato atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)
Risultato atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita 3. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 4. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 5. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 6. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro 7. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 8. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Elementi di amministrazione aziendale 4. Elementi di comunicazione interpersonale 5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 7. Principi di customer satisfaction 8. Struttura e criteri di redazione di testi
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Gestione delle prenotazioni
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione delle prenotazioni (226)
Risultato atteso	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori 2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali 3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera 4. Promuovere e vendere i servizi disponibili 5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie e tecniche di revenue e yield management 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Offerta turistica globale e territoriale 4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio (334)
Risultato atteso	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consegnare i documenti di viaggio al cliente 2. Controllare la validità e l'esattezza della documentazione 3. Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.) 4. Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa del settore turistico 2. Procedure di compilazione del preventivo al cliente 3. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 4. Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Vendita dei pacchetti e servizi turistici
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Vendita dei pacchetti e servizi turistici (444)
Risultato atteso	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di vendita dei servizi 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti) 4. Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio 5. Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente 6. Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti 7. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti 8. Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico 9. Applicare tecniche di negoziazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo 2. Elementi di geografia turistica 3. Elementi di marketing dei servizi turistici 4. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze 5. Normativa del settore turistico 6. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 7. Struttura dei pacchetti turistici 8. Tecniche di promozione e vendita 9. Terminologia di settore in lingua straniera 10. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 11. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore della promozione e accoglienza turistica
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.19.43 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Sviluppo di piani di promozione turistica
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore della promozione e accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Accoglienza e assistenza al cliente (1) 2. Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124) 3. Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (220) 4. Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche (370)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente
Livello EQF	3
Risultato atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.
Indicatori	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio ed assistenza durante la fruizione; somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 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 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
Livello EQF	3
Risultato atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Oggetto di osservazione	Le operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria
Indicatori	Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita 3. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 4. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 5. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 6. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro 7. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 8. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Elementi di amministrazione aziendale 4. Elementi di comunicazione interpersonale 5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 7. Principi di customer satisfaction 8. Struttura e criteri di redazione di testi
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti
Livello EQF	3
Risultato atteso	Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.
Indicatori	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera 2. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 4. Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte 5. Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di geografia turistica 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti 8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche.
Indicatori	Acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati; organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione; aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche 2. Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti 3. Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti 4. Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di geografia turistica 2. Elementi storia del territorio 3. Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc 4. Offerta turistica locale 5. Principali software per la gestione dei flussi informativi 6. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica 7. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore della promozione e accoglienza turistica
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.19.43 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Sviluppo di piani di promozione turistica
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore della promozione e accoglienza turistica
Descrizione qualificazione	L'operatore della promozione e accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%

Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>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</p>
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	<p>Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/laboratoriali</p>
Requisiti minimi di risorse professionali	<p>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 all'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</p>
Requisiti minimi di risorse strumentali	<p>È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati</p>
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	<p>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 della promozione e accoglienza turistica"</p>
Gestione dei crediti formativi	<p>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</p>
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
<p>1 - Accoglienza e assistenza al cliente 2 - Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria 3 - Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti 4 - Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche</p>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Accoglienza e assistenza al cliente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente (1)
Risultato atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)
Risultato atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita 3. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 4. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 5. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 6. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro 7. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 8. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Elementi di amministrazione aziendale 4. Elementi di comunicazione interpersonale 5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 7. Principi di customer satisfaction 8. Struttura e criteri di redazione di testi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (220)
Risultato atteso	Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera 2. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 4. Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte 5. Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di geografia turistica 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti 8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche (370)
Risultato atteso	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche 2. Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti 3. Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti 4. Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di geografia turistica 2. Elementi storia del territorio 3. Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc 4. Offerta turistica locale 5. Principali software per la gestione dei flussi informativi 6. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica 7. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore del servizio di sala - Cameriere
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore del servizio di sala - Cameriere si occupa di allestire i tavoli secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù, alla annotazione e comunicazione dell'ordinazione e al servizio ai tavoli. Infine, predispone il conto e provvede alla riscossione del dovuto. Presta servizio presso aziende ristorative, turistico-ricettive e agenzie di catering. Può prestare servizio come lavoratore dipendente o può svolgere la professione "a chiamata" (job on call). Nel caso di contratti da lavoro dipendente, questi possono essere anche di tipo stagionale. Si relaziona, assumendosi la responsabilità del proprio operato con il Maître e con lo Chef. Gestisce in prima persona il rapporto con i clienti.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole 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 I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17) 2. Predisposizione delle comande e degli ordini (335) 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. Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429)	

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	Predisposizione delle comande e degli ordini
Livello EQF	3
Risultato atteso	Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di predisposizione delle comande e degli ordini.
Indicatori	Annotazione delle comande e degli ordini, trasferimento delle comande e degli ordini in tempi veloci, menu e disponibilità delle pietanze costantemente aggiornati.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno 2. Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici 3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste 6. Trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda 2. Piatti e bevande offerti e presenti nel menu 3. Struttura del reparto 4. Tecniche e strumenti di annotazione della comanda 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
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

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

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 del 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Livello EQF	3
Risultato atteso	Cliente accolto e soddisfatto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Indicatori	applicazione delle tecniche di accoglienza e comunicazione adeguate alla tipologia di cliente e al servizio di ristorazione erogato; presentazione del menù e della carta delle bevande
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche 6. Suggestire l'abbinamento delle bevande alle pietanze 7. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di enogastronomia 2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 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

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore del servizio di sala - Cameriere
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore del servizio di sala - Cameriere
Descrizione qualificazione	L'Operatore del servizio di sala - Cameriere si occupa di allestire i tavoli secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù, alla annotazione e comunicazione dell'ordinazione e al servizio ai tavoli. Infine, predispone il conto e provvede alla riscossione del dovuto. Presta servizio presso aziende ristorative, turistico-ricettive e agenzie di catering. Può prestare servizio come lavoratore dipendente o può svolgere la professione "a chiamata" (job on call). Nel caso di contratti da lavoro dipendente, questi possono essere anche di tipo stagionale. Si relaziona, assumendosi la responsabilità del proprio operato con il Maître e con lo Chef. Gestisce in prima persona il rapporto con i clienti.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole 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 I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%
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

	<p>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</p>
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 di sala - Cameriere"
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	
<p>1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari 2 - Predisposizione delle comande e degli ordini 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 - Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione</p>	

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Predisposizione delle comande e degli ordini
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Predisposizione delle comande e degli ordini (335)
Risultato atteso	Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno 2. Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici 3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste 6. Trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda 2. Piatti e bevande offerti e presenti nel menu 3. Struttura del reparto 4. Tecniche e strumenti di annotazione della comanda 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
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	0%

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	<ol style="list-style-type: none"> 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. Ricepire 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	15%
Percentuale massima di FaD	0%

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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)	100
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429)
Risultato atteso	Cliente accolto e soddisfatto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche 6. Suggestire l'abbinamento delle bevande alle pietanze 7. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di enogastronomia 2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande
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	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore di pescaturismo
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.21.53 - Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore di pescaturismo è in grado di organizzare e gestire attività turistiche connesse alle attività proprie di pesca ed acquicoltura. Propone itinerari acquatici volti a favorire la conoscenza e la valorizzazione dell'ambiente costiero, delle lagune costiere e delle acque interne nonché ad avvicinare il pubblico al mondo della pesca professionale. Durante l'uscita di pescaturismo accompagna e intrattiene il turista fornendo informazioni sulla costa e la geografia del territorio, sulle specie ittiche pescate e le ricette tradizionali per cucinarle ed illustrando caratteristiche e peculiarità delle attività di pesca; può occuparsi anche della preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici a base di pesce costituiti prevalentemente dei prodotti provenienti dalle propria attività di pesca e di acquicoltura.
Referenziazione ATECO 2007	A.03.11.00 - Pesca in acque marine e lagunari e servizi connessi A.03.21.00 - Acquicoltura in acqua di mare, salmastra o lagunare e servizi connessi A.03.22.00 - Acquicoltura in acque dolci e servizi connessi H.50.10.00 - Trasporto marittimo e costiero di passeggeri I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.42 - Ristorazione ambulante I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi
Referenziazione ISTAT CP2011	6.4.5.2.0 - Pescatori della pesca costiera e in acque interne
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Realizzazione delle attività di pesca (316) 2. Cura dei servizi di macchina e coperta (2748) 3. Organizzazione e gestione di attività di pescaturismo (3054) 4. Preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici (3055)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Realizzazione delle attività di pesca
Livello EQF	3
Risultato atteso	Prodotto ittico pescato secondo tecniche sostenibili e idonee a garantirne le caratteristiche qualitative
Oggetto di osservazione	Le operazioni di realizzazione delle attività di pesca
Indicatori	Preparazione delle attrezzature di pesca; realizzazione delle operazioni di pesca e prelievo; sistemazione, recupero e manutenzione delle attrezzature di pesca
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di pesca professionale nel rispetto dei principi della sostenibilità ambientale (a strascico, volante, attrezzi di posta fissa, ecc.) tenendo conto delle differenti tipologie di specie ittiche 2. Applicare tecniche di preparazione, recupero e riordino dell'attrezzatura per la pesca 3. Identificare macchinari, attrezzature e strumenti per le diverse fasi di pesca 4. Riconoscere le più frequenti anomalie di funzionamento e applicare le tecniche di ripristino
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa di tutela, gestione e salvaguardia ambientale 2. Normativa in materia di pesca professionale e acquacoltura 3. Normativa nazionale e internazionale della navigazione marittima e salvaguardia della vita umana in mare 4. Principi di biologia ed ecologia marina 5. Terminologia tecnica marinara
Referenziazione ISTAT CP2011	6.4.5.2.0 - Pescatori della pesca costiera e in acque interne 6.4.5.3.0 - Pescatori d'alto mare

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Cura dei servizi di macchina e coperta
Livello EQF	3
Risultato atteso	Imbarcazione governata nelle fasi di navigazione e nello sforzo di pesca in sicurezza e in modo conforme alla normativa vigente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura dei servizi di macchina e coperta.
Indicatori	Conduzione di un'imbarcazione in navigazione; verifica dell'apparato motore e dei sistemi di navigazione.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria e il ripristino dell'apparato motore 2. Applicare sequenze codificate nelle diverse fasi della navigazione e durante lo sforzo di pesca 3. Utilizzare apparecchiature elettroniche e documentazione obbligatoria di bordo (radar, plotter, ecoscandaglio, carte nautiche, giornale di navigazione, giornale di pesca, ecc.) 4. Verificare il funzionamento dell'apparato motore dell'imbarcazione, individuando eventuali anomalie e intervenendo in caso di sinistri marittimi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manuali di funzionamento delle strumentazioni elettroniche di bordo (radar, plotter, ecoscandaglio, ecc.) 2. Normativa nazionale e internazionale della navigazione marittima e salvaguardia della vita umana in mare 3. Principali tecniche di manutenzione ordinaria e straordinaria di strumenti, attrezzi e macchinari 4. Tecniche di navigazione marittima 5. Terminologia tecnica marinara
Referenziazione ISTAT CP2011	6.4.5.2.0 - Pescatori della pesca costiera e in acque interne 6.4.5.3.0 - Pescatori d'alto mare

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di attività di pescaturismo
Livello EQF	3
Risultato atteso	Attività di pescaturismo finalizzate alla promozione e valorizzazione dell'ambiente costiero, delle lagune costiere e delle acque interne
Oggetto di osservazione	le operazioni di organizzazione e gestione di attività di pescaturismo
Indicatori	illustrazione chiara e completa delle caratteristiche dell'attività di pesca; programmazione puntuale degli itinerari di pescaturismo
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Predisporre un itinerario di pescaturismo programmando orari, soste, attività ludiche e didattiche, ecc. 3. Individuare ed adottare interventi di gestione degli spazi affinché il turista possa muoversi in sicurezza sull'imbarcazione 4. Fornire informazioni sul comportamento da tenere a bordo 5. Illustrare le peculiarità delle attività di pesca (strumenti e attrezzi della pesca professionale, zone di pesca, principali specie bersaglio, ecc.) 6. Fornire informazioni sulla costa e la geografia del territorio, sulle specie ittiche pescate e le ricette tradizionali per cucinarle 7. Trasferire nozioni e tecniche di pesca sportiva
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa in materia di pesca professionale e acquacoltura 2. Principi di biologia ed ecologia marina 3. Ricette tipiche e tradizionali 4. Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi 5. Tecniche di accoglienza e assistenza 6. Tecniche e attrezzi per la pesca e l'acquacoltura 7. Cartografia nautica 8. Tradizioni culturali legate alla pesca 9. Normativa in materia di pescaturismo
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici 6.4.5.2.0 - Pescatori della pesca costiera e in acque interne

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici
Livello EQF	3
Risultato atteso	Piatti semplici - costituiti prevalentemente da prodotti derivanti dalle attività di pesca e acquacoltura - preparati e somministrati a bordo nel rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti
Oggetto di osservazione	le operazioni di preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici
Indicatori	applicazione corretta delle tecniche di pulizia e sfilettatura del pesce; preparazione di piatti a base di prodotti tipici
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare 2. Applicare tecniche di cottura dei cibi 3. Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce 4. Preparare piatti tipici della cucina locale 5. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi 6. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi 7. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 8. Applicare tecniche di preparazione di piatti a base di pesce
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di culinaria 2. Modalità di conservazione dei cibi 3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 4. Processi di cottura degli alimenti 5. Processi di preparazione di piatti 6. Ricette tipiche e tradizionali 7. Standard di qualità dei prodotti alimentari 8. Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce 9. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi 10. Normativa vigente in materia di produzione, preparazione e somministrazione di alimenti e di bevande
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 6.4.5.2.0 - Pescatori della pesca costiera e in acque interne

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore di pescaturismo
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.21.53 - Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore di pescaturismo
Descrizione qualificazione	L'Operatore di pescaturismo è in grado di organizzare e gestire attività turistiche connesse alle attività proprie di pesca ed acquicoltura. Propone itinerari acquatici volti a favorire la conoscenza e la valorizzazione dell'ambiente costiero, delle lagune costiere e delle acque interne nonché ad avvicinare il pubblico al mondo della pesca professionale. Durante l'uscita di pescaturismo accompagna e intrattiene il turista fornendo informazioni sulla costa e la geografia del territorio, sulle specie ittiche pescate e le ricette tradizionali per cucinarle ed illustrando caratteristiche e peculiarità delle attività di pesca; può occuparsi anche della preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici a base di pesce costituiti prevalentemente dei prodotti provenienti dalle propria attività di pesca e di acquicoltura.
Referenziazione ATECO 2007	A.03.11.00 - Pesca in acque marine e lagunari e servizi connessi A.03.21.00 - Acquacoltura in acqua di mare, salmastra o lagunare e servizi connessi A.03.22.00 - Acquacoltura in acque dolci e servizi connessi H.50.10.00 - Trasporto marittimo e costiero di passeggeri I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.42 - Ristorazione ambulante I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi
Referenziazione ISTAT CP2011	6.4.5.2.0 - Pescatori della pesca costiera e in acque interne
Codice ISCED-F 2013	1088 Inter-disciplinary programmes and qualifications involving services
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%
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

	<p>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</p>
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 all'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	E' necessario predisporre 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 di pescaturismo"
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	
<ul style="list-style-type: none"> 1 - Realizzazione delle attività di pesca 2 - Cura dei servizi di macchina e coperta 3 - Organizzazione e gestione di attività di pescaturismo 4 - Preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici 	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Realizzazione delle attività di pesca
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Realizzazione delle attività di pesca (316)
Risultato atteso	Prodotto ittico pescato secondo tecniche sostenibili e idonee a garantirne le caratteristiche qualitative
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di pesca professionale nel rispetto dei principi della sostenibilità ambientale (a strascico, volante, attrezzi di posta fissa, ecc.) tenendo conto delle differenti tipologie di specie ittiche 2. Applicare tecniche di preparazione, recupero e riordino dell'attrezzatura per la pesca 3. Identificare macchinari, attrezzature e strumenti per le diverse fasi di pesca 4. Riconoscere le più frequenti anomalie di funzionamento e applicare le tecniche di ripristino
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa di tutela, gestione e salvaguardia ambientale 2. Normativa in materia di pesca professionale e acquacoltura 3. Normativa nazionale e internazionale della navigazione marittima e salvaguardia della vita umana in mare 4. Principi di biologia ed ecologia marina 5. Terminologia tecnica marinara
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Cura dei servizi di macchina e coperta
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura dei servizi di macchina e coperta (2748)
Risultato atteso	Imbarcazione governata nelle fasi di navigazione e nello sforzo di pesca in sicurezza e in modo conforme alla normativa vigente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria e il ripristino dell'apparato motore 2. Applicare sequenze codificate nelle diverse fasi della navigazione e durante lo sforzo di pesca 3. Utilizzare apparecchiature elettroniche e documentazione obbligatoria di bordo (radar, plotter, ecoscandaglio, carte nautiche, giornale di navigazione, giornale di pesca, ecc.) 4. Verificare il funzionamento dell'apparato motore dell'imbarcazione, individuando eventuali anomalie e intervenendo in caso di sinistri marittimi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manuali di funzionamento delle strumentazioni elettroniche di bordo (radar, plotter, ecoscandaglio, ecc.) 2. Normativa nazionale e internazionale della navigazione marittima e salvaguardia della vita umana in mare 3. Principali tecniche di manutenzione ordinaria e straordinaria di strumenti, attrezzi e macchinari 4. Tecniche di navigazione marittima 5. Terminologia tecnica marinara
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Organizzazione e gestione di attività di pescaturismo
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Organizzazione e gestione di attività di pescaturismo (3054)
Risultato atteso	Attività di pescaturismo finalizzate alla promozione e valorizzazione dell'ambiente costiero, delle lagune costiere e delle acque interne
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Predisporre un itinerario di pescaturismo programmando orari, soste, attività ludiche e didattiche, ecc. 3. Individuare ed adottare interventi di gestione degli spazi affinché il turista possa muoversi in sicurezza sull'imbarcazione 4. Fornire informazioni sul comportamento da tenere a bordo 5. Illustrare le peculiarità delle attività di pesca (strumenti e attrezzi della pesca professionale, zone di pesca, principali specie bersaglio, ecc.) 6. Fornire informazioni sulla costa e la geografia del territorio, sulle specie ittiche pescate e le ricette tradizionali per cucinarle 7. Trasferire nozioni e tecniche di pesca sportiva
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa in materia di pesca professionale e acquacoltura 2. Principi di biologia ed ecologia marina 3. Ricette tipiche e tradizionali 4. Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi 5. Tecniche di accoglienza e assistenza 6. Tecniche e attrezzi per la pesca e l'acquacoltura 7. Cartografia nautica 8. Tradizioni culturali legate alla pesca 9. Normativa in materia di pescaturismo
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Preparazione e somministrazione a bordo di piatti semplici (3055)
Risultato atteso	Piatti semplici - costituiti prevalentemente da prodotti derivanti dalle attività di pesca e acquacoltura - preparati e somministrati a bordo nel rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare 2. Applicare tecniche di cottura dei cibi 3. Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce 4. Preparare piatti tipici della cucina locale 5. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi 6. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi 7. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 8. Applicare tecniche di preparazione di piatti a base di pesce
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di culinaria 2. Modalità di conservazione dei cibi 3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 4. Processi di cottura degli alimenti 5. Processi di preparazione di piatti 6. Ricette tipiche e tradizionali 7. Standard di qualità dei prodotti alimentari 8. Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce 9. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi 10. Normativa vigente in materia di produzione, preparazione e somministrazione di alimenti e di bevande
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico della ristorazione - Chef
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.28 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione ADA.19.13.30 - Gestione e coordinamento delle attività di cucina 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	Il Tecnico della ristorazione - Chef si occupa di ideare e sviluppare ricette, di definire il tipo di menù e gli abbinamenti fra le diverse pietanze e fra queste e i vini e di sovrintendere le attività della cucina affinché gli operatori lavorino per realizzarle. Inoltre, esegue i piatti, da quelli semplici a quelli più complessi, da quelli caldi a quelli freddi, valutando costantemente i tempi di lavoro, in relazione alle richieste provenienti dalla sala. Garantisce la qualità dei piatti serviti, sia in termini di preparazione che di presentazione. E' di sua competenza, infine, la predisposizione degli ordini di materiale da richiedere ai fornitori. Presta generalmente servizio in qualità di dipendente presso strutture alberghiere dotate del servizio ristorazione, presso mense collettive, ristoranti e agenzie di catering. I contratti applicati possono essere anche stagionali se la struttura non resta aperta per l'intero anno. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di un considerevole grado di autonomia. Si relaziona con i diversi operatori di cucina, coordinandone le attività, e con il Maître che coordina il servizio in sala.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.40 - Colonie marine e montane 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.56.10.30 - Gelaterie e pasticcerie I.56.10.41 - Gelaterie e pasticcerie ambulanti 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
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17) 2. Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane (87) 3. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223) 4. Ideazione e sviluppo delle ricette (248) 5. Preparazione dei dolci (340) 6. Preparazione dei piatti complessi (342) 7. Preparazione dei piatti semplici (344) 8. Progettazione del menù (352) 9. Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)	

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
Livello EQF	4
Risultato atteso	Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
Oggetto di osservazione	Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane.
Indicatori	Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi; coordinamento delle attività in corso.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 4. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 6. Fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori 7. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Normativa sui contratti di settore 4. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 5. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Ideazione e sviluppo delle ricette
Livello EQF	4
Risultato atteso	Ricette personalizzate ed innovative elaborate secondo canoni nutrizionali ed organolettici appropriati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di ideazione e sviluppo delle ricette.
Indicatori	Ideazione di ricette tipiche e tradizionali; elaborazione di ricette relative a specialità culinarie, anche complesse; elaborazione ricette dietetiche: macrobiotiche, eubiotiche, vegetariane.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concepire combinazioni bilanciate tra i prodotti alimentari rispondenti alle diverse esigenze nutrizionali e caloriche 2. Identificare la struttura di ricette-base tradizionali e tipiche al fine di riproporle in modo personalizzato 3. Individuare diverse combinazioni di prodotti alimentari in base alle loro caratteristiche organolettiche e morfologiche 4. Rilevare stili alimentari ed esigenze dietologiche peculiari della clientela
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di gastronomia 2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 4. Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica 5. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 6. Tecniche per la preparazione di piatti tipici e complessi: antipasti caldi e freddi, primi e secondi piatti, contorni, fondi di cottura, salse madri e derivate 7. Tecnologie moderne di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 frittiture 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8

Denominazione unità di competenza	Progettazione del menù
Livello EQF	4
Risultato atteso	Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione dei menù.
Indicatori	Applicazione di politiche di prezzo adatte al proprio standard di servizio; elaborazione di menù tipici ed innovativi; pianificazione della rotazione dei menù.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento 2. Concepire sequenze alimentari per la composizione di menu innovativi ed esclusivi 3. Definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini disponibile per la realizzazione di menu tradizionali e tipici 4. Proporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità degli ingredienti 5. Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento 6. Scegliere le diverse componenti culinarie del menu anche in funzione dei parametri di costo prefissati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menu 2. Diverse tipologie di menu 3. Elementi di gastronomia 4. Politiche di prezzo 5. Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica 6. Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione degli abbinamenti cibo-vini 7. Principi nutrizionali dei diversi alimenti 8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.9

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico della ristorazione - Chef
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.13.28 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione ADA.19.13.30 - Gestione e coordinamento delle attività di cucina 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	Tecnico della ristorazione - Chef
Descrizione qualificazione	Il Tecnico della ristorazione - Chef si occupa di ideare e sviluppare ricette, di definire il tipo di menù e gli abbinamenti fra le diverse pietanze e fra queste e i vini e di sovrintendere le attività della cucina affinché gli operatori lavorino per realizzarle. Inoltre, esegue i piatti, da quelli semplici a quelli più complessi, da quelli caldi a quelli freddi, valutando costantemente i tempi di lavoro, in relazione alle richieste provenienti dalla sala. Garantisce la qualità dei piatti serviti, sia in termini di preparazione che di presentazione. E' di sua competenza, infine, la predisposizione degli ordini di materiale da richiedere ai fornitori. Presta generalmente servizio in qualità di dipendente presso strutture alberghiere dotate del servizio ristorazione, presso mense collettive, ristoranti e agenzie di catering. I contratti applicati possono essere anche stagionali se la struttura non resta aperta per l'intero anno. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di un considerevole grado di autonomia. Si relaziona con i diversi operatori di cucina, coordinandone le attività, e con il Maître che coordina il servizio in sala.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.40 - Colonie marine e montane 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.56.10.30 - Gelaterie e pasticcerie I.56.10.41 - Gelaterie e pasticcerie ambulanti 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)	900
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	540
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.

Durata minima tirocinio in impresa (ore)	360
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	90
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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 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</p>
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 "Tecnico della ristorazione - Chef"
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	
<ul style="list-style-type: none"> 1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari 2 - Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane 3 - Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori 4 - Ideazione e sviluppo delle ricette 5 - Preparazione dei dolci 6 - Preparazione dei piatti complessi 7 - Preparazione dei piatti semplici 8 - Progettazione del menù 9 - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane (87)
Risultato atteso	Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 4. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 6. Fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori 7. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Normativa sui contratti di settore 4. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 5. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Ideazione e sviluppo delle ricette
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Ideazione e sviluppo delle ricette (248)
Risultato atteso	Ricette personalizzate ed innovative elaborate secondo canoni nutrizionali ed organolettici appropriati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concepire combinazioni bilanciate tra i prodotti alimentari rispondenti alle diverse esigenze nutrizionali e caloriche 2. Identificare la struttura di ricette-base tradizionali e tipiche al fine di riproporle in modo personalizzato 3. Individuare diverse combinazioni di prodotti alimentari in base alle loro caratteristiche organolettiche e morfologiche 4. Rilevare stili alimentari ed esigenze dietologiche peculiari della clientela
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di gastronomia 2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 4. Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica 5. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 6. Tecniche per la preparazione di piatti tipici e complessi: antipasti caldi e freddi, primi e secondi piatti, contorni, fondi di cottura, salse madri e derivate 7. Tecnologie moderne di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 frittiture 14. Applicare tecniche di decorazione, guarnizione e composizione artistica di piatti e vassoio 15. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi 16. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 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	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.7

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.8

Denominazione unità formativa	Progettazione del menù
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Progettazione del menù (352)
Risultato atteso	Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento 2. Concepire sequenze alimentari per la composizione di menu innovativi ed esclusivi 3. Definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini disponibile per la realizzazione di menu tradizionali e tipici 4. Proporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità degli ingredienti 5. Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento 6. Scegliere le diverse componenti culinarie del menu anche in funzione dei parametri di costo prefissati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menu 2. Diverse tipologie di menu 3. Elementi di gastronomia 4. Politiche di prezzo 5. Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica 6. Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione degli abbinamenti cibo-vini 7. Principi nutrizionali dei diversi alimenti 8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.9

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico di sala - Maître
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.16.35 - Coordinamento delle attività di sala
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allattamento sala e somministrazione di piatti e bevande
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico di sala - Maître è preposto ad assicurare e garantire che il servizio venga effettuato in accordo con gli standard di qualità previsti. Si occupa dell'aspetto estetico della sala, della dotazione degli arredi e degli addobbi; dirige e controlla il lavoro dei camerieri di sala; coordina il servizio di sala con i carichi di lavoro della cucina, cercando di ottimizzare il servizio; si occupa dell'accoglienza dei clienti e presenta il menù e la carta dei vini. Consiglia i clienti sulle scelte e raccoglie eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio. Infine, si occupa della preparazione dei piatti direttamente in tavola. Presta servizio presso aziende ristorative e turistico-ricettive, solitamente di dimensioni medio - grandi. Collabora con il responsabile del servizio di ristorazione e con lo chef con cui definisce i menù e gli abbinamenti. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di un considerevole grado di autonomia e si relaziona, coordinandone il lavoro, con i camerieri addetti al servizio in sala.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17) 2. Configurazione e ambientazione degli spazi (68) 3. Gestione dei flussi distributivi (214) 4. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223) 5. Preparazione dei piatti direttamente in tavola (343) 6. Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429)	

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	Configurazione e ambientazione degli spazi
Livello EQF	4
Risultato atteso	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi.
Indicatori	Organizzazione degli spazi di ristorazione; cura dell'ambientazione e degli allestimenti; cura dell'assetto e della dotazione di servizio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti 2. Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi 3. Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 4. Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi 5. Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 6. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala 3. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 4. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione dei flussi distributivi
Livello EQF	4
Risultato atteso	Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dei flussi distributivi.
Indicatori	Coordinamento delle attività di distribuzione; organizzazione delle modalità di ricezione, trasmissione ed evasione delle richieste.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione 4. Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio 5. Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità 6. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative 3. Struttura organizzativa del reparto in cui si opera 4. Tecniche di comunicazione interpersonale 5. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Principali componenti di servizio nelle strutture ristorative e ricettive
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Preparazione dei piatti direttamente in tavola
Livello EQF	3
Risultato atteso	Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione dei piatti direttamente in tavola.
Indicatori	Applicazione di tecniche di preparazione dei piatti in tavola e servizio in linea con le richieste del cliente; servizio erogato conformemente agli standard igienici e di qualità.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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.) 2. Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce 3. Applicare tecniche di taglio e servizio della frutta 4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala 5. Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola 6. Eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici 7. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 8. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 9. Realizzare la mise en place 10. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di gastronomia 2. Modalità di conservazione dei cibi 3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 4. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 5. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 6. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 7. Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.) 8. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese 9. Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce 10. Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Livello EQF	3
Risultato atteso	Cliente accolto e soddisfatto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Indicatori	applicazione delle tecniche di accoglienza e comunicazione adeguate alla tipologia di cliente e al servizio di ristorazione erogato; presentazione del menù e della carta delle bevande
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche 6. Suggestire l'abbinamento delle bevande alle pietanze 7. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di enogastronomia 2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 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

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico di sala - Maître
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.16.35 - Coordinamento delle attività di sala
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico di sala - Maître
Descrizione qualificazione	Il Tecnico di sala - Maître è preposto ad assicurare e garantire che il servizio venga effettuato in accordo con gli standard di qualità previsti. Si occupa dell'aspetto estetico della sala, della dotazione degli arredi e degli addobbi; dirige e controlla il lavoro dei camerieri di sala; coordina il servizio di sala con i carichi di lavoro della cucina, cercando di ottimizzare il servizio; si occupa dell'accoglienza dei clienti e presenta il menù e la carta dei vini. Consiglia i clienti sulle scelte e raccoglie eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio. Infine, si occupa della preparazione dei piatti direttamente in tavola. Presta servizio presso aziende ristorative e turistico-ricettive, solitamente di dimensioni medio - grandi. Collabora con il responsabile del servizio di ristorazione e con lo chef con cui definisce i menù e gli abbinamenti. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di un considerevole grado di autonomia e si relaziona, coordinandone il lavoro, con i camerieri addetti al servizio in sala.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio/qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero

	<p>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 al B1 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 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</p>
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 "Tecnico di sala - Maitre"
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	
<p>1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari 2 - Configurazione e ambientazione degli spazi 3 - Gestione dei flussi distributivi 4 - Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori 5 - Preparazione dei piatti direttamente in tavola 6 - Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione</p>	

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Configurazione e ambientazione degli spazi
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Configurazione e ambientazione degli spazi (68)
Risultato atteso	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti 2. Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi 3. Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 4. Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi 5. Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 6. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala 3. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 4. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Gestione dei flussi distributivi
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione dei flussi distributivi (214)
Risultato atteso	Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione 4. Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio 5. Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità 6. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative 3. Struttura organizzativa del reparto in cui si opera 4. Tecniche di comunicazione interpersonale 5. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Principali componenti di servizio nelle strutture ristorative e ricettive
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Preparazione dei piatti direttamente in tavola
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Preparazione dei piatti direttamente in tavola (343)
Risultato atteso	Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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.) 2. Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce 3. Applicare tecniche di taglio e servizio della frutta 4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala 5. Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola 6. Eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici 7. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 8. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 9. Realizzare la mise en place 10. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di gastronomia 2. Modalità di conservazione dei cibi 3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 4. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 5. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 6. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 7. Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.) 8. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese 9. Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce 10. Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6

Denominazione unità formativa	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429)
Risultato atteso	Cliente accolto e soddisfatto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche 6. Suggestire l'abbinamento delle bevande alle pietanze 7. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di enogastronomia 2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico della progettazione turistica locale
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.19.42 - Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Sviluppo di piani di promozione turistica
Descrizione sintetica della qualificazione	<p>Il Tecnico della progettazione turistica locale si occupa della progettazione di prodotti, itinerari ed iniziative turistiche integrate fra beni materiali e immateriali con potenzialità turistica, valorizzando, in tal modo, risorse di tipo culturale, enogastronomico e naturale. Partendo dall'analisi di mercato, promuove la valorizzazione turistica di paesi e territori, costruendo pacchetti e organizzando itinerari alla scoperta delle attrattive artistiche, culturali, enogastronomiche unendo, all'interno di un unico prodotto, servizi di diverso tipo (dal trasporto all'alloggio, dalla visita guidata alla ristorazione). In ragione delle attività che è chiamato a svolgere, si relaziona tanto con agenzie di promozione e pubblicità quanto con fornitori di servizi turistici, creando sinergie e partnership. Può operare sia in ambito pubblico per Enti Locali, Aziende di turismo locale, Agenzie di sviluppo, IAT regionali o comunali, che in ambito privato per Agenzie di Viaggio o Tour Operator. Lavora prevalentemente come consulente esterno, con un alto livello di autonomia e di responsabilità. Risponde alla direzione della funzione progettazione e marketing turistico. Si relaziona sia con i propri collaboratori che, soprattutto, con i propri fornitori.</p>
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.11 - Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Analisi del mercato (9) 2. Promozione dell'offerta turistica (365) 3. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività (1658) 4. Progettazione e organizzazione di iniziative ed itinerari turistici (3057) 5. Creazione di sinergie con operatori di settore e partner territoriali (3058)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Analisi del mercato
Livello EQF	4
Risultato atteso	Mercato obiettivo analizzato e valutato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di analisi del mercato.
Indicatori	Raccolta ed elaborazione dei dati del mercato obiettivo; analisi e valutazione delle caratteristiche del mercato obiettivo.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 2. Individuare bisogni e desideri dei consumatori 3. Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali 4. Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Elementi di marketing strategico 3. Elementi di matematica e statistica 4. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 5. Tecniche di benchmarking 6. Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente
Referenziazione ISTAT CP2011	2.1.1.3.2 - Statistici 2.5.1.5.4 - Analisti di mercato 3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Promozione dell'offerta turistica
Livello EQF	5
Risultato atteso	Piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi
Oggetto di osservazione	Le operazioni di promozione dell'offerta turistica.
Indicatori	Ideazione di piani di promozione e comunicazione dell'offerta turistica; identificazione dei diversi canali e delle diverse tecniche promozionali; individuazione di un mix di canali e contenuti promozionali, tali da garantire la massima penetrazione del mercato.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie 2. Determinare la tipologia di piano di comunicazione e il mix promozionale più adeguati al raggiungimento del target di utenza individuato 3. Identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica anche in lingua straniera 4. Individuare tecniche e strumenti di promozione appropriati alle esigenze del target di utenza (new media, marketing on line, soluzioni e-commerce, ecc.) 5. Structurare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, dépliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di offerta da promuovere
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche del servizio offerto 2. Elementi di marketing dei servizi turistici 3. Geografia turistica e storia del territorio 4. Metodologie e strumenti di marketing turistico 5. Strategie di comunicazione del prodotto 6. Strumenti di pubblicità e comunicazione 7. Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.) 8. Tecniche di promozione e vendita 9. Terminologia di settore in lingua straniera
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività
Livello EQF	3
Risultato atteso	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un'attività.
Indicatori	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla gestione di un'attività.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 3. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 6. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 7. Provvedere all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempimenti contabili 2. Adempimenti tributari 3. Nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale 4. Nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi business 5. Nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro 6. Nozioni di base su prodotti e servizi bancari business 7. Contesti di esercizio della professione, configurazione e tendenze dei mercati di riferimento
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga 4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Progettazione e organizzazione di iniziative ed itinerari turistici
Livello EQF	5
Risultato atteso	iniziative ed itinerari turistici completi di servizi elementari ed accessori, accattivanti e rispondenti alle tendenze del mercato
Oggetto di osservazione	le operazioni di progettazione e organizzazione di iniziative ed itinerari turistici
Indicatori	individuazione degli attrattori turistici locali e dei servizi presenti sul territorio; benchmarking dell'offerta dei concorrenti; ideazione di itinerari e iniziative e loro collocazione in reti escursionistiche
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi dei costi 2. Applicare tecniche di analisi della concorrenza 3. Analizzare i servizi presenti sul territorio 4. Applicare modalità di tariffazione dei servizi turistici 5. Delineare le caratteristiche dell'iniziativa turistica (itinerari, attività, animazione) in funzione del target di riferimento 6. Individuare e realizzare percorsi didattici e reti escursionistiche, collaborando con gli enti preposti alla promozione del turismo 7. Individuare le principali risorse potenziali del territorio (culturali, naturali, enogastronomiche, ...) da valorizzare 8. Analizzare le risorse territoriali: gli aspetti storico culturali, le tradizioni, le risorse artigianali, artistiche ed enogastronomiche, i servizi culturali esistenti 9. Monitorare andamento e qualità dell'offerta turistica progettata e dei servizi erogati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di archeologia 2. Elementi di geografia turistica 3. Elementi di marketing turistico e territoriale 4. Elementi di storia e cultura del territorio 5. Offerta turistica locale 6. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 7. Tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, enogastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.) 8. Tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.2 - Guide turistiche

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Creazione di sinergie con operatori di settore e partner territoriali
Livello EQF	5
Risultato atteso	instaurazione di reti e forme di collaborazione di tipo equity e non finalizzate alla creazione di un'offerta sistemica
Oggetto di osservazione	le operazioni di creazione di sinergie con operatori di settore e partner territoriali
Indicatori	creazione di un database di fornitori, stakeholder e attori locali; impiego di modelli per la valutazione dei fornitori; creazione di reti con gli attori del territorio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Negoziare e curare accordi contrattuali 2. Promuovere la costituzione di reti e forme di cooperazione 3. Contattare i fornitori di servizi utili al confezionamento dell'offerta 4. Curare le relazioni con fornitori, stakeholders e attori locali pubblici/privati 5. Individuare stakeholders e attori locali strategici per la definizione dell'offerta turistica locale 6. Stimolare la partecipazione attiva degli attori locali (pubblici e privati) alla definizione di un piano di sviluppo turistico del territorio, valorizzando lo specifico contributo ed i potenziali "ritorni" per ciascuno
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa del settore turistico 2. Offerta turistica globale e territoriale 3. Tecniche di negoziazione per negoziare accordi con imprese, enti ed istituzioni 4. Funzionamento di tour operator, agenzie di viaggi e compagnie di trasporti 5. Forme di partenariato e networking 6. Sistema turistico locale: risorse ed attori 7. Contrattualistica di settore
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico della progettazione turistica locale
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.19.42 - Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Sviluppo di piani di promozione turistica
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico della progettazione turistica locale
Descrizione qualificazione	<p>Il Tecnico della progettazione turistica locale si occupa della progettazione di prodotti, itinerari ed iniziative turistiche integrate fra beni materiali e immateriali con potenzialità turistica, valorizzando, in tal modo, risorse di tipo culturale, enogastronomico e naturale. Partendo dall'analisi di mercato, promuove la valorizzazione turistica di paesi e territori, costruendo pacchetti e organizzando itinerari alla scoperta delle attrattive artistiche, culturali, enogastronomiche unendo, all'interno di un unico prodotto, servizi di diverso tipo (dal trasporto all'alloggio, dalla visita guidata alla ristorazione). In ragione delle attività che è chiamato a svolgere, si relaziona tanto con agenzie di promozione e pubblicità quanto con fornitori di servizi turistici, creando sinergie e partnership. Può operare sia in ambito pubblico per Enti Locali, Aziende di turismo locale, Agenzie di sviluppo, IAT regionali o comunali, che in ambito privato per Agenzie di Viaggio o Tour Operator. Lavora prevalentemente come consulente esterno, con un alto livello di autonomia e di responsabilità. Risponde alla direzione della funzione progettazione e marketing turistico. Si relaziona sia con i propri collaboratori che, soprattutto, con i propri fornitori.</p>
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.11 - Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%

Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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 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, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola 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 "Tecnico della progettazione turistica locale"
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 - Analisi del mercato 2 - Promozione dell'offerta turistica 3 - Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività 4 - Progettazione e organizzazione di iniziative ed itinerari turistici 5 - Creazione di sinergie con operatori di settore e partner territoriali	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Analisi del mercato
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Analisi del mercato (9)
Risultato atteso	Mercato obiettivo analizzato e valutato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 2. Individuare bisogni e desideri dei consumatori 3. Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali 4. Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Elementi di marketing strategico 3. Elementi di matematica e statistica 4. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 5. Tecniche di benchmarking 6. Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Promozione dell'offerta turistica
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Promozione dell'offerta turistica (365)
Risultato atteso	Piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie 2. Determinare la tipologia di piano di comunicazione e il mix promozionale più adeguati al raggiungimento del target di utenza individuato 3. Identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica anche in lingua straniera 4. Individuare tecniche e strumenti di promozione appropriati alle esigenze del target di utenza (new media, marketing on line, soluzioni e-commerce, ecc.) 5. Strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, dépliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di offerta da promuovere
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche del servizio offerto 2. Elementi di marketing dei servizi turistici 3. Geografia turistica e storia del territorio 4. Metodologie e strumenti di marketing turistico 5. Strategie di comunicazione del prodotto 6. Strumenti di pubblicità e comunicazione 7. Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.) 8. Tecniche di promozione e vendita 9. Terminologia di settore in lingua straniera
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività (1658)
Risultato atteso	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 3. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 6. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 7. Provvedere all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempimenti contabili 2. Adempimenti tributari 3. Nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale 4. Nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi business 5. Nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro 6. Nozioni di base su prodotti e servizi bancari business 7. Contesti di esercizio della professione, configurazione e tendenze dei mercati di riferimento
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Progettazione e organizzazione di iniziative ed itinerari turistici
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Progettazione e organizzazione di iniziative ed itinerari turistici (3057)
Risultato atteso	iniziative ed itinerari turistici completi di servizi elementari ed accessori, accattivanti e rispondenti alle tendenze del mercato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di analisi dei costi 2. Applicare tecniche di analisi della concorrenza 3. Analizzare i servizi presenti sul territorio 4. Applicare modalità di tariffazione dei servizi turistici 5. Delineare le caratteristiche dell'iniziativa turistica (itinerari, attività, animazione) in funzione del target di riferimento 6. Individuare e realizzare percorsi didattici e reti escursionistiche, collaborando con gli enti preposti alla promozione del turismo 7. Individuare le principali risorse potenziali del territorio (culturali, naturali, enogastronomiche, ...) da valorizzare 8. Analizzare le risorse territoriali: gli aspetti storico culturali, le tradizioni, le risorse artigianali, artistiche ed enogastronomiche, i servizi culturali esistenti 9. Monitorare andamento e qualità dell'offerta turistica progettata e dei servizi erogati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di archeologia 2. Elementi di geografia turistica 3. Elementi di marketing turistico e territoriale 4. Elementi di storia e cultura del territorio 5. Offerta turistica locale 6. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 7. Tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, enogastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.) 8. Tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Creazione di sinergie con operatori di settore e partner territoriali
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Creazione di sinergie con operatori di settore e partner territoriali (3058)
Risultato atteso	instaurazione di reti e forme di collaborazione di tipo equity e non finalizzate alla creazione di un'offerta sistemica
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Negoziare e curare accordi contrattuali 2. Promuovere la costituzione di reti e forme di cooperazione 3. Contattare i fornitori di servizi utili al confezionamento dell'offerta 4. Curare le relazioni con fornitori, stakeholders e attori locali pubblici/privati 5. Individuare stakeholders e attori locali strategici per la definizione dell'offerta turistica locale 6. Stimolare la partecipazione attiva degli attori locali (pubblici e privati) alla definizione di un piano di sviluppo turistico del territorio, valorizzando lo specifico contributo ed i potenziali "ritorni" per ciascuno
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa del settore turistico 2. Offerta turistica globale e territoriale 3. Tecniche di negoziazione per negoziare accordi con imprese, enti ed istituzioni 4. Funzionamento di tour operator, agenzie di viaggi e compagnie di trasporti 5. Forme di partenariato e networking 6. Sistema turistico locale: risorse ed attori 7. Contrattualistica di settore
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	50
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere dirige e gestisce l'azienda alberghiera dopo aver consultato la proprietà, definisce e implementa le politiche legate al posizionamento dell'offerta; organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, valuta il processo/i di lavoro di erogazione e monitora gli standard di qualità stabilendo eventuali interventi correttivi. Inoltre, stabilisce le caratteristiche del servizio sulla base di valutazioni di congruità economica e finanziaria e gestisce i rapporti con i principali fornitori. Negli alberghi di minori dimensioni solitamente coincide con il proprietario stesso della struttura. In strutture alberghiere di dimensioni maggiori, invece, può prestare servizio sia in qualità di dipendente che in qualità di consulente esterno. La tipologia contrattuale applicata può essere stagionale. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di una notevole autonomia e risponde delle proprie scelte e dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con il titolare della struttura, con i fornitori e, soprattutto, con il personale impiegato presso la struttura, coordinandone le funzioni e l'operato.
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.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111) 2. Gestione della customer satisfaction (221) 3. Implementazione e gestione di un sistema qualità (250) 4. Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321) 5. Direzione amministrativa e controllo di gestione (2620) 6. Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza (2621) 7. Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare (2624) 8. Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività (2625) 9. Sviluppo di iniziative promozionali (2965) 10. Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa (3056)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili
Oggetto di osservazione	Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività.
Indicatori	Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno 2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget 3. Definire il prezzo da associare all'offerta 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget 9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali 6. Metodologie e strumenti di marketing turistico 7. Offerta turistica globale e territoriale 8. Tecniche di reporting 9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestione della customer satisfaction
Livello EQF	4
Risultato atteso	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della customer satisfaction
Indicatori	Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc, dati di gradimento correttamente interpretati, ideazione di soluzioni di servizio rispondenti alle istanze della clientela.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami 2. Fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction 3. Identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti 4. Individuare azioni di fidelizzazione della clientela 5. Predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative 6. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 5. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 6. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 7. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 8. Tecniche di fidelizzazione della clientela 9. Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Implementazione e gestione di un sistema qualità
Livello EQF	5
Risultato atteso	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Oggetto di osservazione	Le operazioni di implementazione e gestione di un sistema qualità
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.2.1.7.0 - Ingegneri industriali e gestionali 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Livello EQF	4
Risultato atteso	Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione degli interventi di manutenzione.
Indicatori	Redazione di un piano di interventi in linea con la normativa in materia di sicurezza; redazione di piani di miglioramento degli standard aziendali.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti 3. Monitorare lo standard di qualità del servizio 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità e budgeting 2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza 3. Standard di qualità del servizio 4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità 5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature 6. Strumenti per la valutazione dei risultati
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Direzione amministrativa e controllo di gestione
Livello EQF	6
Risultato atteso	Costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di direzione amministrativa e controllo di gestione.
Indicatori	Pianificazione budgetaria e analisi degli scostamenti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di benchmarking 2. Definire i target e gli indicatori di performance 3. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 4. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 5. Predisporre il budget 6. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 7. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale 8. Trasferire i risultati del monitoraggio ai "centri di responsabilità"
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logiche della pianificazione strategica 2. Sistemi di contabilità analitica 3. Sistemi di reportistica aziendale 4. Stili di controllo 5. Tecniche della gestione budgetaria 6. Tecniche di analisi per indici (ratios) 7. Tecniche di benchmarking 8. Tecniche di misurazione delle performance
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

Denominazione unità di competenza	Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza
Livello EQF	5
Risultato atteso	Conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione del ciclo di produzione del servizio ricettivo.
Indicatori	Definizione dei flussi informativi fra i reparti; pianificazione del sistema di controllo e monitoraggio delle attività; elaborazione di strumenti di controllo e monitoraggio delle performance.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo (ricezione alberghiera, ospitalità diffusa, ospitalità in case vacanza o en plein air ecc.) 2. Coordinare i reparti e garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una struttura ricettiva, a prescindere dalla sua tipologia 3. Coordinare il servizio durante tutte le fasi del suo sviluppo 4. Effettuare la supervisione di tutte le attività di ricettività-accoglienza 5. Monitorare lo standard di qualità del servizio 6. Valutare la corretta performance dei propri collaboratori 7. Valutare le politiche e le misure di accoglienza e ricettività più consone alla tipologia di struttura e alla tipologia di utenza 8. Verificare e garantire l'ottimizzazione delle procedure ricettive impiegabili in una struttura ricettiva (alberghiere ed extra-alberghiera)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa (europea, nazionale e regionale) in materia di ospitalità e forme di ricettività 4. Regimi e normativa relativi alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra - alberghiere, turistiche e agrituristiche) 5. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 6. Standard di qualità del servizio 7. Strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance 8. Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva 9. Strumenti per la valutazione dei risultati 10. Tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale 11. Tipologie di strutture ricettive (alberghiera ed extra-alberghiera; in strutture fisse o en plein air; in strutture individuali o in spazi comuni; in centri abitati (storici) o in strutture dedicate
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7

Denominazione unità di competenza	Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare
Livello EQF	5
Risultato atteso	Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione ed instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi.
Indicatori	Attivazione di procedura di selezione dei fornitori; valutazione delle attività da esternalizzare; stipula di contratti di fornitura e di accordi di cooperazione; valutazione delle performance dei fornitori.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori 2. Interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata 3. Negoziare e curare accordi contrattuali 4. Promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale 5. Selezionare i fornitori e le relative offerte 6. Stabilire e gestire i contatti con gli attori locali 7. Stipulare accordi commerciali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri di valutazione delle offerte commerciali 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 4. Procedure e formule di cooperazione 5. Risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi 6. Standard di qualità dell'offerta da erogare 7. Tecniche di analisi del rapporto costi/benefici 8. Tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare 9. Tecniche di negoziazione commerciale 10. Tecniche di programmazione e controllo dei costi 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8

Denominazione unità di competenza	Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
Livello EQF	5
Risultato atteso	Offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
Indicatori	Elaborazione del sistema di offerta turistica; elaborazione di politiche di posizionamento dell'offerta turistica.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 2. Applicare tecniche di segmentazione della clientela 3. Identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica 4. Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali 5. Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo 6. Individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico 7. Interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali 8. Stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze 3. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 4. Metodologie e strumenti di marketing turistico 5. Tecniche della comunicazione pubblicitaria 6. Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato 7. Tecniche di promozione e vendita 8. Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela 9. Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.9

Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo di iniziative promozionali
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche di comunicazione e promozione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.10

Denominazione unità di competenza	Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa
Livello EQF	5
Risultato atteso	risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali; piano organizzativo conforme alle specificità aziendali
Oggetto di osservazione	le operazioni di progettazione e coordinamento della struttura organizzativa
Indicatori	mappatura dei processi aziendali, delle fasi di lavoro, delle attività e degli input/output di processo; definizione del piano organizzativo e di gestione dei processi aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 2. Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite 3. Identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale 4. Individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere 5. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato 6. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti della struttura organizzativa 7. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa 8. Utilizzare tecniche di gestione e leadership
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa sui contratti di settore 5. Standard di qualità del servizio 6. Strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa 7. Strumenti per la valutazione dei risultati 8. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 9. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere dirige e gestisce l'azienda alberghiera dopo aver consultato la proprietà, definisce e implementa le politiche legate al posizionamento dell'offerta; organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, valuta il processo/i di lavoro di erogazione e monitora gli standard di qualità stabilendo eventuali interventi correttivi. Inoltre, stabilisce le caratteristiche del servizio sulla base di valutazioni di congruità economica e finanziaria e gestisce i rapporti con i principali fornitori. Negli alberghi di minori dimensioni solitamente coincide con il proprietario stesso della struttura. In strutture alberghiere di dimensioni maggiori, invece, può prestare servizio sia in qualità di dipendente che in qualità di consulente esterno. La tipologia contrattuale applicata può essere stagionale. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di una notevole autonomia e risponde delle proprie scelte e dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con il titolare della struttura, con i fornitori e, soprattutto, con il personale impiegato presso la strutture, coordinandone le funzioni e l'operato.
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.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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 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, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola 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 "Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere"
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 - Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale 2 - Gestione della customer satisfaction 3 - Implementazione e gestione di un sistema qualità 4 - Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria 5 - Direzione amministrativa e controllo di gestione 6 - Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza 7 - Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare 8 - Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività 9 - Sviluppo di iniziative promozionali 10 - Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111)
Risultato atteso	Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno 2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget 3. Definire il prezzo da associare all'offerta 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget 9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali 6. Metodologie e strumenti di marketing turistico 7. Offerta turistica globale e territoriale 8. Tecniche di reporting 9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestione della customer satisfaction
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione della customer satisfaction (221)
Risultato atteso	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami 2. Fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction 3. Identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti 4. Individuare azioni di fidelizzazione della clientela 5. Predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative 6. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 5. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 6. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 7. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 8. Tecniche di fidelizzazione della clientela 9. Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Implementazione e gestione di un sistema qualità
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Implementazione e gestione di un sistema qualità (250)
Risultato atteso	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321)
Risultato atteso	Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti 3. Monitorare lo standard di qualità del servizio 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità e budgeting 2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza 3. Standard di qualità del servizio 4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità 5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature 6. Strumenti per la valutazione dei risultati
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Direzione amministrativa e controllo di gestione
Livello EQF	6
Denominazione unità di competenza	Direzione amministrativa e controllo di gestione (2620)
Risultato atteso	Costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di benchmarking 2. Definire i target e gli indicatori di performance 3. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 4. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 5. Predisporre il budget 6. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 7. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale 8. Trasferire i risultati del monitoraggio ai "centri di responsabilità"
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logiche della pianificazione strategica 2. Sistemi di contabilità analitica 3. Sistemi di reportistica aziendale 4. Stili di controllo 5. Tecniche della gestione budgetaria 6. Tecniche di analisi per indici (ratios) 7. Tecniche di benchmarking 8. Tecniche di misurazione delle performance
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6

Denominazione unità formativa	Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza (2621)
Risultato atteso	Conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo (ricezione alberghiera, ospitalità diffusa, ospitalità in case vacanza o en plein air ecc.) 2. Coordinare i reparti e garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una struttura ricettiva, a prescindere dalla sua tipologia 3. Coordinare il servizio durante tutte le fasi del suo sviluppo 4. Effettuare la supervisione di tutte le attività di ricettività-accoglienza 5. Monitorare lo standard di qualità del servizio 6. Valutare la corretta performance dei propri collaboratori 7. Valutare le politiche e le misure di accoglienza e ricettività più consone alla tipologia di struttura e alla tipologia di utenza 8. Verificare e garantire l'ottimizzazione delle procedure ricettive impiegabili in una struttura ricettiva (alberghiere ed extra-alberghiera)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa (europea, nazionale e regionale) in materia di ospitalità e forme di ricettività 4. Regimi e normativa relativi alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra - alberghiere, turistiche e agrituristiche) 5. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 6. Standard di qualità del servizio 7. Strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance 8. Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva 9. Strumenti per la valutazione dei risultati 10. Tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale 11. Tipologie di strutture ricettive (alberghiera ed extra-alberghiera; in strutture fisse o en plein air; in strutture individuali o in spazi comuni; in centri abitati (storici) o in strutture dedicate
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	20
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.7

Denominazione unità formativa	Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare (2624)
Risultato atteso	Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori 2. Interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata 3. Negoziare e curare accordi contrattuali 4. Promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale 5. Selezionare i fornitori e le relative offerte 6. Stabilire e gestire i contatti con gli attori locali 7. Stipulare accordi commerciali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criteri di valutazione delle offerte commerciali 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 4. Procedure e formule di cooperazione 5. Risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi 6. Standard di qualità dell'offerta da erogare 7. Tecniche di analisi del rapporto costi/benefici 8. Tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare 9. Tecniche di negoziazione commerciale 10. Tecniche di programmazione e controllo dei costi 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.8

Denominazione unità formativa	Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività (2625)
Risultato atteso	Offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 2. Applicare tecniche di segmentazione della clientela 3. Identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica 4. Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali 5. Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo 6. Individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico 7. Interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali 8. Stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze 3. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 4. Metodologie e strumenti di marketing turistico 5. Tecniche della comunicazione pubblicitaria 6. Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato 7. Tecniche di promozione e vendita 8. Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela 9. Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.9

Denominazione unità formativa	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali (2965)
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.10

Denominazione unità formativa	Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa (3056)
Risultato atteso	risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali; piano organizzativo conforme alle specificità aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 2. Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite 3. Identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale 4. Individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere 5. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato 6. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti della struttura organizzativa 7. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa 8. Utilizzare tecniche di gestione e leadership
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa sui contratti di settore 5. Standard di qualità del servizio 6. Strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa 7. Strumenti per la valutazione dei risultati 8. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 9. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
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	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere si occupa di pianificare e gestire le strategie e le politiche di promozione degli esercizi extra – alberghieri di medie e piccole dimensioni. Definisce le caratteristiche dell'offerta, cura le relazioni con clienti e fornitori, programma l'uso delle risorse e ne cura l'approvvigionamento. E' direttamente impiegato nell'accoglienza del cliente, nella gestione delle prenotazioni, nella gestione delle procedure di check in e check out e nella gestione della cassa. Presta generalmente servizio in qualità di titolare dell'esercizio o di dipendente in bed & breakfast di più grandi dimensioni o di ostelli e alberghi diffusi. Può altresì occuparsi della gestione e dell'allocazione di case vacanza. Dispone di un notevole grado di autonomia.
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
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Accoglienza e assistenza al cliente (1) 2. Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale (98) 3. Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111) 4. Evasione di procedure di check-in e check-out (207) 5. Gestione delle prenotazioni (226) 6. Implementazione e gestione di un sistema qualità (250) 7. Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321) 8. Sviluppo di iniziative promozionali (2965)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente
Livello EQF	3
Risultato atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.
Indicatori	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio ed assistenza durante la fruizione; somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 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 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale.
Indicatori	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla conduzione di un'azienda.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Applicare tecniche di benchmarking 3. Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 4. Definire i target e gli indicatori di performance 5. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 6. Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori 7. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 8. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 9. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 10. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 11. Predisporre il budget 12. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 13. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 14. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Logiche della pianificazione strategica 5. Organizzazione e gestione aziendale 6. Prodotti e servizi assicurativi business 7. Prodotti e servizi bancari business 8. Sistemi di contabilità analitica 9. Sistemi di reportistica aziendale 10. Stili di controllo 11. Tecniche della gestione budgetaria 12. Tecniche di analisi per indici (ratios) 13. Tecniche di misurazione delle performance
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili
Oggetto di osservazione	Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività.
Indicatori	Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno 2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget 3. Definire il prezzo da associare all'offerta 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget 9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali 6. Metodologie e strumenti di marketing turistico 7. Offerta turistica globale e territoriale 8. Tecniche di reporting 9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Evasione di procedure di check-in e check-out
Livello EQF	3
Risultato atteso	Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase
Oggetto di osservazione	Le operazioni di evasione delle procedure di check-in e check-out.
Indicatori	Illustrazione e presentazione della struttura; predisposizione di una informativa sulle regole di fruizione dei servizi offerti; creazione di data base informativi contenenti i dati della clientela; impiego di moduli di registrazione di entrata e uscita.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva 2. Espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita 3. Garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente 4. Informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura 5. Presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti 6. Riscuotere i pagamenti e rilasciare le relative ricevute/fatture
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 2. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 3. Procedure standard di check-in e check-out 4. Software per la gestione delle prenotazioni alberghiere 5. Standard di qualità del servizio 6. Tecniche di accoglienza del cliente 7. Tecniche di comunicazione interpersonale 8. Terminologia di settore in lingua straniera
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.5

Denominazione unità di competenza	Gestione delle prenotazioni
Livello EQF	4
Risultato atteso	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle prenotazioni
Indicatori	Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità, impiego di apposite procedure di registrazione delle prenotazioni, raccolta di informazioni provenienti dai clienti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori 2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali 3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera 4. Promuovere e vendere i servizi disponibili 5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie e tecniche di revenue e yield management 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Offerta turistica globale e territoriale 4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

Denominazione unità di competenza	Implementazione e gestione di un sistema qualità
Livello EQF	5
Risultato atteso	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Oggetto di osservazione	Le operazioni di implementazione e gestione di un sistema qualità
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.2.1.7.0 - Ingegneri industriali e gestionali 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7

Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Livello EQF	4
Risultato atteso	Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione degli interventi di manutenzione.
Indicatori	Redazione di un piano di interventi in linea con la normativa in materia di sicurezza; redazione di piani di miglioramento degli standard aziendali.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti 3. Monitorare lo standard di qualità del servizio 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità e budgeting 2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza 3. Standard di qualità del servizio 4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità 5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature 6. Strumenti per la valutazione dei risultati
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8

Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo di iniziative promozionali
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche di comunicazione e promozione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere si occupa di pianificare e gestire le strategie e le politiche di promozione degli esercizi extra – alberghieri di medie e piccole dimensioni. Definisce le caratteristiche dell'offerta, cura le relazioni con clienti e fornitori, programma l'uso delle risorse e ne cura l'approvvigionamento. E' direttamente impiegato nell'accoglienza del cliente, nella gestione delle prenotazioni, nella gestione delle procedure di check in e check out e nella gestione della cassa. Presta generalmente servizio in qualità di titolare dell'esercizio o di dipendente in bed & breakfast di più grandi dimensioni o di ostelli e alberghi diffusi. Può altresì occuparsi della gestione e dell'allocazione di case vacanza. Dispone di un notevole grado di autonomia.
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
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti

	<p>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 al B1 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 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</p>
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, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola 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 "Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere"
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 - Accoglienza e assistenza al cliente
- 2 - Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale
- 3 - Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
- 4 - Evasione di procedure di check-in e check-out
- 5 - Gestione delle prenotazioni
- 6 - Implementazione e gestione di un sistema qualità
- 7 - Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
- 8 - Sviluppo di iniziative promozionali

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Accoglienza e assistenza al cliente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente (1)
Risultato atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale (98)
Risultato atteso	Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Applicare tecniche di benchmarking 3. Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 4. Definire i target e gli indicatori di performance 5. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 6. Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori 7. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 8. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 9. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 10. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 11. Predisporre il budget 12. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 13. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 14. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Logiche della pianificazione strategica 5. Organizzazione e gestione aziendale 6. Prodotti e servizi assicurativi business 7. Prodotti e servizi bancari business 8. Sistemi di contabilità analitica 9. Sistemi di reportistica aziendale 10. Stili di controllo 11. Tecniche della gestione budgetaria 12. Tecniche di analisi per indici (ratios) 13. Tecniche di misurazione delle performance
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111)
Risultato atteso	Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno 2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget 3. Definire il prezzo da associare all'offerta 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget 9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali 6. Metodologie e strumenti di marketing turistico 7. Offerta turistica globale e territoriale 8. Tecniche di reporting 9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Evasione di procedure di check-in e check-out
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Evasione di procedure di check-in e check-out (207)
Risultato atteso	Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva 2. Espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita 3. Garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente 4. Informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura 5. Presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti 6. Riscuotere i pagamenti e rilasciare le relative ricevute/fatture
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 2. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 3. Procedure standard di check-in e check-out 4. Software per la gestione delle prenotazioni alberghiere 5. Standard di qualità del servizio 6. Tecniche di accoglienza del cliente 7. Tecniche di comunicazione interpersonale 8. Terminologia di settore in lingua straniera
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Gestione delle prenotazioni
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione delle prenotazioni (226)
Risultato atteso	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori 2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali 3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera 4. Promuovere e vendere i servizi disponibili 5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategie e tecniche di revenue e yield management 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Offerta turistica globale e territoriale 4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6

Denominazione unità formativa	Implementazione e gestione di un sistema qualità
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Implementazione e gestione di un sistema qualità (250)
Risultato atteso	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.7

Denominazione unità formativa	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321)
Risultato atteso	Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti 3. Monitorare lo standard di qualità del servizio 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità e budgeting 2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza 3. Standard di qualità del servizio 4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità 5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature 6. Strumenti per la valutazione dei risultati
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.8

Denominazione unità formativa	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali (2965)
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
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	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.15.61 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di balneazione e ricreativi
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	Il Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari si occupa prevalentemente di pianificare l'offerta di servizi da offrire ai propri clienti e di gestire l'intera struttura balneare, svolgendo attività di verifica e controllo della qualità del processo/i di lavoro di erogazione e del servizio reso, coordinamento delle risorse umane e definizione dell'organigramma aziendale, definizione e gestione dei rapporti con i fornitori e dei reclami provenienti dai clienti. Può operare con contratto di lavoro dipendente (generalmente stagionale) o come lavoratore autonomo, rispondendo dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con tutte le risorse impiegate presso lo stabilimento, coordinandole e, se dipendente, con il titolare. Infine, non trascurabile è la relazione, all'esterno, con la clientela e con i fornitori.
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.93.29.20 - Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane (87) 2. Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale (98) 3. Definizione dell'offerta dello stabilimento balneare (112) 4. Gestione della customer satisfaction (221) 5. Implementazione e gestione di un sistema qualità (250) 6. Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321) 7. Sviluppo di iniziative promozionali (2965)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
Livello EQF	4
Risultato atteso	Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
Oggetto di osservazione	Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane.
Indicatori	Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi; coordinamento delle attività in corso.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 4. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 6. Fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori 7. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Normativa sui contratti di settore 4. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 5. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale
Livello EQF	5
Risultato atteso	Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale.
Indicatori	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla conduzione di un'azienda.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Applicare tecniche di benchmarking 3. Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 4. Definire i target e gli indicatori di performance 5. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 6. Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori 7. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 8. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 9. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 10. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 11. Predisporre il budget 12. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 13. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 14. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Logiche della pianificazione strategica 5. Organizzazione e gestione aziendale 6. Prodotti e servizi assicurativi business 7. Prodotti e servizi bancari business 8. Sistemi di contabilità analitica 9. Sistemi di reportistica aziendale 10. Stili di controllo 11. Tecniche della gestione budgetaria 12. Tecniche di analisi per indici (ratios) 13. Tecniche di misurazione delle performance
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Definizione dell'offerta dello stabilimento balneare
Livello EQF	5
Risultato atteso	Piano di apertura in linea con i trend storici e con la normativa vigente, sistema di tariffazione coerente rispetto all'offerta dei concorrenti, al servizio offerto e alla "stagionalità" dell'offerta
Oggetto di osservazione	Le operazioni di definizione dell'offerta dello stabilimento balneare
Indicatori	Definizione del piano di apertura e balneazione del proprio stabilimento; definizione del piano tariffario.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare la propria offerta di servizi turistici rispetto a quella dei principali competitor 2. Definire i periodi di apertura dello stabilimento e di erogazione dell'offerta in accordo con la normativa di riferimento 3. Definire le tariffe sulla base della stagionalità della domanda 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 9. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili 10. Valutare le tendenze attuali del mercato sulla base dei trend storici
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Metodologie e strumenti di marketing turistico 6. Normativa del settore turistico 7. Normativa relativa al periodo di apertura degli stabilimenti balneari 8. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 9. Offerta turistica globale e territoriale 10. Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Gestione della customer satisfaction
Livello EQF	4
Risultato atteso	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della customer satisfaction
Indicatori	Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc, dati di gradimento correttamente interpretati, ideazione di soluzioni di servizio rispondenti alle istanze della clientela.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami 2. Fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction 3. Identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti 4. Individuare azioni di fidelizzazione della clientela 5. Predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative 6. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 5. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 6. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 7. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 8. Tecniche di fidelizzazione della clientela 9. Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Implementazione e gestione di un sistema qualità
Livello EQF	5
Risultato atteso	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Oggetto di osservazione	Le operazioni di implementazione e gestione di un sistema qualità
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.2.1.7.0 - Ingegneri industriali e gestionali 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Livello EQF	4
Risultato atteso	Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione degli interventi di manutenzione.
Indicatori	Redazione di un piano di interventi in linea con la normativa in materia di sicurezza; redazione di piani di miglioramento degli standard aziendali.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti 3. Monitorare lo standard di qualità del servizio 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità e budgeting 2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza 3. Standard di qualità del servizio 4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità 5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature 6. Strumenti per la valutazione dei risultati
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7

Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo di iniziative promozionali
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche di comunicazione e promozione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.19.15.61 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di balneazione e ricreativi
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	Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari si occupa prevalentemente di pianificare l'offerta di servizi da offrire ai propri clienti e di gestire l'intera struttura balneare, svolgendo attività di verifica e controllo della qualità del processo/i di lavoro di erogazione e del servizio reso, coordinamento delle risorse umane e definizione dell'organigramma aziendale, definizione e gestione dei rapporti con i fornitori e dei reclami provenienti dai clienti. Può operare con contratto di lavoro dipendente (generalmente stagionale) o come lavoratore autonomo, rispondendo dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con tutte le risorse impiegate presso lo stabilimento, coordinandole e, se dipendente, con il titolare. Infine, non trascurabile è la relazione, all'esterno, con la clientela e con i fornitori.
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.93.29.20 - Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
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	0%
Ulteriori indicazioni per la FAD	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
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	0%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio /qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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 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, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola 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 "Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari"
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 - Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
- 2 - Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale
- 3 - Definizione dell'offerta dello stabilimento balneare
- 4 - Gestione della customer satisfaction
- 5 - Implementazione e gestione di un sistema qualità
- 6 - Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
- 7 - Sviluppo di iniziative promozionali

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane (87)
Risultato atteso	Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 4. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 6. Fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori 7. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Normativa sui contratti di settore 4. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 5. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale (98)
Risultato atteso	Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Applicare tecniche di benchmarking 3. Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 4. Definire i target e gli indicatori di performance 5. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 6. Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori 7. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 8. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 9. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 10. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 11. Predisporre il budget 12. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 13. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 14. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Logiche della pianificazione strategica 5. Organizzazione e gestione aziendale 6. Prodotti e servizi assicurativi business 7. Prodotti e servizi bancari business 8. Sistemi di contabilità analitica 9. Sistemi di reportistica aziendale 10. Stili di controllo 11. Tecniche della gestione budgetaria 12. Tecniche di analisi per indici (ratios) 13. Tecniche di misurazione delle performance
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	40
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Definizione dell'offerta dello stabilimento balneare
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Definizione dell'offerta dello stabilimento balneare (112)
Risultato atteso	Piano di apertura in linea con i trend storici e con la normativa vigente, sistema di tariffazione coerente rispetto all'offerta dei concorrenti, al servizio offerto e alla "stagionalità" dell'offerta
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare la propria offerta di servizi turistici rispetto a quella dei principali competitor 2. Definire i periodi di apertura dello stabilimento e di erogazione dell'offerta in accordo con la normativa di riferimento 3. Definire le tariffe sulla base della stagionalità della domanda 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 9. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili 10. Valutare le tendenze attuali del mercato sulla base dei trend storici
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Metodologie e strumenti di marketing turistico 6. Normativa del settore turistico 7. Normativa relativa al periodo di apertura degli stabilimenti balneari 8. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 9. Offerta turistica globale e territoriale 10. Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Gestione della customer satisfaction
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione della customer satisfaction (221)
Risultato atteso	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami 2. Fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction 3. Identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti 4. Individuare azioni di fidelizzazione della clientela 5. Predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative 6. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 5. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 6. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 7. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 8. Tecniche di fidelizzazione della clientela 9. Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

Denominazione unità formativa	Implementazione e gestione di un sistema qualità
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Implementazione e gestione di un sistema qualità (250)
Risultato atteso	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
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	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6

Denominazione unità formativa	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321)
Risultato atteso	Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti 3. Monitorare lo standard di qualità del servizio 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di contabilità e budgeting 2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza 3. Standard di qualità del servizio 4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità 5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature 6. Strumenti per la valutazione dei risultati
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	30
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.7

Denominazione unità formativa	Sviluppo di iniziative promozionali
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di iniziative promozionali (2965)
Risultato atteso	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
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	0%