

Ricettività

Ristorazione

Servizi di viaggio e accompagnamento

Direttore d'albergo.....	2
Addetto qualificato al <i>front office</i>	16
Addetto alla cucina (aiuto cuoco)	31
Addetto qualificato al servizio al bar.....	44
Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani	61
Addetto qualificato alla cucina (cuoco).....	76
Addetto qualificato pizzaiolo.....	101
Ispettore mensa	114
Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva.....	126
Accompagnatore turistico	134
Guida turistica	146
Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo	177
Operatore della fattoria didattica	194

Direttore d'albergo

- **Denominazione del profilo**

Direttore d'albergo.

- **Definizione**

Il direttore d'albergo svolge compiti di coordinamento tecnico-amministrativo, ha la responsabilità gestionale ed operativa e costituisce il punto di riferimento tra la clientela e l'amministrazione alberghiera.

Livello

Inquadramento EQF: 5

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP2011:

1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ricettività

ATECO 2007:

55.10.0 – alberghi

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
- ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - Analisi del mercato
 - Definizione dell'offerta di servizi e attività
 - Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
 - Definizione pricing
 - Ideazione di progetti promozionali
 - Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica
 - Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica
 - Gestione del sistema di customer satisfaction
 - Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management
 - Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Direttore d'albergo opera all'interno di esercizi ricettivo-alberghieri, svolgendo la sua attività in forma dipendente o autonoma (se titolare dell'albergo). La professione di Direttore è

esercitata con elevati livelli di autonomia e responsabilità; qualora esso sia lavoratore dipendente le sue scelte devono comunque rispettare le politiche aziendali e le indicazioni della Proprietà. Le attività del Direttore possono variare in base alle dimensioni dell'albergo: laddove la struttura sia a conduzione familiare o di piccole dimensioni il proprietario ed il direttore tendono a coincidere in un'unica figura che svolge attività sia di tipo gestionale-organizzativo sia operativo (ricevimento). In strutture di medio-grandi dimensioni o di alta categoria il direttore d'albergo (che quasi mai coincide con il proprietario) si occupa di attività quasi esclusivamente gestionali.

L'attività, che viene svolta prevalentemente all'interno dell'albergo (ufficio, reparti, aree comuni), è caratterizzata da una forte componente relazionale in quanto prevede contatti giornalieri con il personale della struttura, la clientela ed i fornitori.

I ritmi di lavoro richiedono un impegno elevato durante tutto il corso dell'anno, con picchi significativi in primavera, in estate, in occasione delle principali festività ed in coincidenza con avvenimenti di rilievo (festival, fiere, eventi, etc.). Gli orari di lavoro sono flessibili: la presenza del Direttore in albergo è richiesta generalmente per un numero elevato di ore (dal mattino presto alla sera tardi) e le festività non costituiscono giornate di riposo.

Nell'esercizio della propria attività, inoltre il Direttore è chiamato ad affrontare e risolvere una molteplicità di problematiche e ciò, unito all'intensa mole di lavoro, può provocare alti livelli di stress.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia il mercato del lavoro richiede che la figura in oggetto sia "dotata di adeguata professionalità", ciò, generalmente comporta il possesso da parte del Direttore d'albergo almeno di: titolo di studio superiore (diploma o laurea); specializzazione post-secondaria; conoscenza di una o più lingue straniere; significativa esperienza pluriennale nel settore in ruoli di responsabilità.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Analizzare il mercato e le risorse a disposizione	- Analizzare l'ampiezza ed il trend del mercato, l'offerta della concorrenza e le caratteristiche del target di riferimento. - Stimare la propria quota di mercato, le risorse umane, strutturali e finanziarie a disposizione.
Definire il piano strategico aziendale	Sulla scorta delle analisi ed osservazioni svolte, definire le caratteristiche della propria offerta e le risorse necessarie per realizzarla (strumentali, umane e finanziarie), le modalità di gestione ed organizzazione della struttura, le politiche di comunicazione e marketing, ed i piani di sviluppo dell'azienda.
Gestire l'impresa alberghiera	- Programmare il lavoro dei diversi reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.) sulla scorta delle strategie definite. - Organizzare il lavoro dei diversi reparti ed assegnare compiti/impartire direttive ai collaboratori, definendo tempi e modi di lavoro. - Gestire gli approvvigionamenti sia dal punto di vista fisico che finanziario-amministrativo. - Monitorare la corretta esecuzione dei compiti assegnati e l'applicazione delle procedure in vigore. - Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati complessivi e settoriali della struttura.
Realizzare/Sovrintendere le attività connesse agli aspetti burocratici ed amministrativi	- Realizzare/monitorare la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici ed amministrativi della struttura alberghiera. - Predisporre il budget. - Redigere la reportistica periodica (preventiva e consuntiva) e sottoporla alla Proprietà/Direzione Generale (là dove esistente).
Tenere sotto controllo l'andamento economico e finanziario dell'attività	Controllare i costi ed i ricavi, nonché il grado di raggiungimento degli obiettivi predeterminati in budget, verificando gli scostamenti ed intraprendendo le misure correttive.
Realizzare/Sovrintendere le attività connesse alla gestione del personale	- Determinare il fabbisogno di personale, gestendo ove del caso le attività di ricerca e selezione il personale, - Predisporre i piani retributivi e di sviluppo del personale. - Collaborare alla predisposizione del piano formativo. - Gestire le relazioni sindacali.
Intrattenere relazioni con il cliente	- Intrattenere relazioni con la clientela, al fine di verificarne la soddisfazione e raccogliere informazioni utili per migliorare il servizio. - Intervenire in supporto al cliente in occasione di situazioni impreviste ed eccezionali, che non possano essere affrontate e risolte dal personale normalmente preposto all'assistenza. - Gestire criticità e reclami. - Occuparsi della clientela di rilievo, garantendo in prima persona la soddisfazione di desideri e richieste specifici. - Garantire la realizzazione di iniziative di fidelizzazione del cliente (biglietti di auguri, invio listino prezzi aggiornato, etc.).
Intrattenere relazioni con l'esterno	- Rappresentare la struttura alberghiera nel confronto con Terzi, adottando un comportamento ed uno stile che garantiscano il rispetto dell'immagine societaria. - Intrattenere rapporti con Tour Operators, Agenzie di Viaggi, Ditte, Enti Pubblici locali e con i privati, adottando una condotta conforme con le direttive aziendali. - Curare l'immagine e la promozione della struttura alberghiera intrattenendo relazioni con i Media (articoli su riviste del settore, pubblicità, etc.).

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Direttore d'albergo"
	UC.3 "Definire le strategie dell'impresa alberghiera"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – Direttore d'albergo"
	UC.5 "Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno – Impresa alberghiera"
Erogare servizi	UC.6 "Sovrintendere alle attività dell'impresa alberghiera"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera"
	UC.8 "Gestire il personale"
	UC.9 "Garantire la vigilanza della struttura ricettiva e promuovere il rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza"
	UC.10 "Garantire la qualità del servizio alberghiero"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
- Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
- Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
- Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire l’attività professionale di Direttore d'albergo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti organizzativi, contrattuali e deontologici propri della prestazione professionale del Direttore d'albergo.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l’attività professionale**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema turistico regionale.
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di: caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore dell'accoglienza alberghiera.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di direttore d'albergo**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di Direttore d'albergo**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Definire una strategia di sviluppo del proprio ruolo professionale.

Conoscenze minime

- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Normativa turistica internazionale, nazionale e regionale.
- Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'accoglienza alberghiera.
- Il personale dell'albergo: ruoli, attività e responsabilità.
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).

UC.3

“Definire le strategie dell'impresa alberghiera”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Definire le strategie dell'impresa alberghiera in relazione alle caratteristiche del mercato di riferimento e alle risorse disponibili.

Abilità

- **Posizionare la propria impresa rispetto al sistema competitivo di riferimento, con attenzione alle tendenze evolutive del mercato**
 - Valutare il contesto in cui opera la propria impresa alberghiera, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target).
 - Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria agenzia sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).
- **Definire, ovvero partecipare alla definizione di, politiche e strategie coerenti con le analisi effettuate**
 - Definire le logiche di relazione con il mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta (quali servizi, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, etc.).
 - Definire gli investimenti in risorse e le azioni di sviluppo necessarie, effettuando una valutazione di convenienza e sostenibilità economica.

Conoscenze minime.

- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale.
- Marketing turistico e territoriale.

UC.4

“Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – Direttore d'albergo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Rappresentare la struttura alberghiera nell'interazione con il cliente, intrattenendo relazioni con gli ospiti ed affrontando, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Abilità

- **Interagire con le diverse tipologie di clienti**

- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.
- Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative.
- Garantire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di *customer care* (biglietti di auguri, invio listino prezzi aggiornato, etc.).
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.

- **Applicare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione**

- Comunicare in una o più lingue straniere (a seconda della categoria di albergo in cui si presta servizio) con gli ospiti al fine intrattenere relazioni ed affrontare, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

UC.5

“Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno – Impresa alberghiera”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Rappresentare e garantire l'immagine della struttura alberghiera nella relazione con Terzi (soggetti pubblici e privati locali, medie, *tour operators*, agenzie di viaggi, imprese, etc.).

Abilità

- **Interagire con i soggetti del territorio**

- Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla promozione del territorio.
- Promuovere la propria struttura, partecipando agli eventi significativi che si svolgono sul territorio.

- **Curare l'immagine e la promozione della struttura alberghiera**

- Intrattenere relazioni con i media locali e non, e di settore garantendosi periodicamente articoli e spazi pubblicitari ed informativi.
- Individuare gli eventi fieristici nazionali ed internazionali di maggior rilievo/di tendenza e garantirvi la presenza della propria struttura.
- Mettere in atto strategie promozionali, utilizzando le tecniche più opportune (prestando attenzione alle innovazioni tecnologiche).

Conoscenze minime

- Tecniche e canali di promozione dei servizi ricettivo-alberghieri.
- Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.

UC.6

“Sovrintendere alle attività dell’impresa alberghiera”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Gestire la struttura alberghiera in maniera conforme alle strategie elaborate.

Abilità

- **Garantire una corretta gestione organizzativa dell'impresa alberghiera**
 - Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività dei diversi reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.), sulla scorta delle strategie definite.
 - Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate.
 - Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
- **Garantire l'implementazione delle strategie commerciali**
 - Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico-commerciali.
 - Prevedere l'allocazione ottimale di un contingente di camere per ogni livello tariffario determinato, in funzione della domanda.
- **Definire le necessità di approvvigionamento dei diversi reparti della struttura alberghiera**
 - Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento.
 - Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti.
 - Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando l'incidenza di merci difettose.
- **Garantire la custodia ed il mantenimento in efficienza del patrimonio alberghiero**
 - Garantire il corretto utilizzo degli impianti, delle attrezzature e delle dotazioni tecniche nonché delle scorte di magazzino.
 - Predisporre programmi specifici di manutenzione della struttura e delle attrezzature patrimoniali dell'esercizio.

Conoscenze minime

- Principi di organizzazione del lavoro.
- Food and beverage management.
- Strumenti per la valutazione dei risultati.
- Tecniche e strumenti di yield management.
- 'Pricing': gestione delle tariffe.
- Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.
- Principi di gestione della manutenzione.
- Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera.

UC.7

“Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera.

Abilità

- **Garantire la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici ed amministrativi dell'impresa alberghiera**
 - Garantire la corretta la gestione dei flussi in entrata ed in uscita della clientela dal punto di vista burocratico, amministrativo e contabile.
 - Garantire la corretta la gestione degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.
- **Gestire il bilancio ed effettuare il controllo di gestione**
 - Redigere il budget interpretando i dati in entrata in rapporto agli obiettivi economico finanziari dell'impresa al fine di effettuare previsioni sul risultato economico.
 - Monitorare periodicamente costi e ricavi dagli obiettivi del budget al fine di verificare eventuali scostamenti ed attuare, ove del caso, azioni correttive.
 - Garantire la corretta redazione del bilancio.
 - Fornire una visione complessiva dei risultati intermedi e finali della struttura mediante la redazione di reportistica periodica.

Conoscenze minime

- Tecnica alberghiera: modalità, procedure e documentazione.
- Contabilità ed amministrazione alberghiera: modalità, procedure e documentazione.
- Budget e bilancio: obiettivi e tecniche di redazione.
- Controllo di gestione: scopo e strumenti.
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy).
- Strumenti e software a supporto delle pratiche amministrative.

UC.8

“Gestire il personale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro del personale dell'impresa.

Abilità

- **Gestire le risorse professionali operative nell'impresa**
 - Garantire la presenza di un organico adeguato quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
 - Garantire l'applicazione del sistema retributivo in vigore, predisponendo piani salariali adeguati alle competenze ed all'anzianità professionale delle risorse.
 - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali (sistemi incentivanti e di sviluppo professionale).
 - Garantire la presenza di un organico preparato ed aggiornato e contribuire all'accrescimento professionale delle risorse meno esperte, collaborando alla predisposizione del piano formativo.
 - Garantire l'attuazione omogenea dei contratti lavorativi in uso presso la struttura, confrontandosi con le rappresentanze sindacali (se presenti).
- **Coordinare il personale in servizio presso la struttura nello svolgimento delle attività programmate**
 - Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
 - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione delle risorse umane: processo di selezione; formazione aziendale; sviluppo e valutazione; politiche retributive.

UC.9

“Garantire la vigilanza della struttura ricettiva e promuovere il rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

- Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di igiene e sicurezza nell'ambito delle attività ricettive. Garantire la vigilanza della struttura ricettiva.

Abilità

- **Favorire l'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente**
 - Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale e del cliente.
 - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
 - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.
- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene**
 - Garantire che la struttura alberghiera operi nel rispetto delle indicazioni di legge in materia igienico-sanitaria.
 - Garantire l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
- **Garantire la vigilanza della struttura ricettiva al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti**
 - Garantire l'attuazione da parte del personale preposto di tutte le misure volte a vigilare sulla struttura ricettiva.

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica -T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- La gestione ambientale negli alberghi (in particolare, smaltimento rifiuti e lotta agli infestanti).
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.

UC.10

“Garantire la qualità del servizio alberghiero”

Inquadramento EQF: 5

Risultato professionale minimo atteso

Garantire e valutare la qualità del servizio offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Garantire e valutare la qualità del servizio offerto**

- Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità.
- Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Addetto qualificato al front office

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato al *front office*.

- **Definizione**

L'addetto qualificato al *front office* opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. L'addetto qualificato al *front office* si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.

- **Livello**

- **Inquadramento EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

4.2.2.2.0 - *Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione*

- **Area/settore economico di attività**

- **Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ricettività**

- **ATECO 2007:**

55.10.00 - *alberghi*

55.20.10 - *villaggi turistici*

55.20.20 - *ostelli della gioventù*

55.30.00 - *aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte*

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Acquisizione delle prenotazioni*

- *Gestione dell'accoglienza del cliente (check in)*

- *Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici*

- *Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero*

- *Vigilanza interna alla struttura*

- *Rilevamento della customer satisfaction*

- *Gestione del congedo del cliente (check-out)*

- *Custodia di beni*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato al *front office* opera all'interno di strutture ricettive di qualsiasi tipologia

(albergo, campeggio, villaggio turistico, etc.) e svolge la sua attività esclusivamente come lavoratore dipendente, attenendosi alle indicazioni generali fornite dalla direzione ed interagendo con gli altri operatori della struttura. L'addetto qualificato al *front office* lavora nella hall della struttura ricettiva, presso il bancone della portineria; il suo carico di lavoro è maggiore durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno, articolato su turni. Nelle località turistiche l'addetto qualificato al *front office* può essere impiegato in modo stagionale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro richiede di solito la conoscenza di almeno due lingue straniere ed il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale nel settore.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Gestire le prenotazioni	Ascoltare le richieste dei clienti, al telefono o di persona, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.
Eseguire le operazioni di <i>check-in</i>	Ricevere il documento di identità dal cliente ed annotarne i dati sui registri appositamente disposti dall'esercizio ricettivo e dalle autorità competenti in materia di sicurezza, sia in formato cartaceo sia elettronico. Assegnare la camera, assecondando, se possibile, particolari richieste espresse dal cliente ed aprire il conto.
Assistere il cliente durante il soggiorno	Assistere il cliente durante il suo soggiorno presso la struttura ricettiva, fornendo informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando (in prima persona o delegando ad altri operatori) servizi di vario tipo (facchinaggio, sveglia, corrispondenza, custodia valori).
Eseguire le operazioni di <i>check-out</i>	Redigere il conto e gestire le operazioni di cassa effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza	Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.
Coordinare i collaboratori ed interagire con i propri colleghi	Gestire e coordinare le risorse assegnate, se presenti (ad es., operatori di ricevimento e facchino), nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura. Interagire e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte ed addetti ai piani) nelle attività di assistenza al cliente.

Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di <i>receptionist</i> "
	UC.3 "Operare nel settore turistico - ricettivo"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - <i>receptionist</i> "
	UC.5 "Gestire le prenotazioni"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.6 "Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera"
	UC.7 "Realizzare le attività di assistenza al cliente"
	UC.8 "Gestire l'amministrazione alberghiera"
	UC.9 "Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - <i>receptionist</i> "
Gestire i fattori produttivi	UC.10 "Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva"
	UC.11 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di *receptionist*”

nquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di *receptionist*.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di *receptionist***
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di *receptionist***
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3

“Operare nel settore turistico-ricettivo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore turistico-ricettivo, le sue caratteristiche e le relazioni con gli altri settori o aree**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore turistico-ricettivo.
 - Posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore turistico-ricettivo.

UC.4

“Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - *receptionist*”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti**
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.).
 - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative.
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
 - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.
- **Comunicare in inglese con le diverse tipologie di clienti**
 - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
- **Comunicare in una terza lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
 - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.
- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo).

UC.5

“Gestire le prenotazioni”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.

Abilità

- **Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi**
 - Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo.
 - Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti.
- **Accogliere e registrare le prenotazioni**
 - Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.).
 - Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici).
 - Gestire la *waiting-list*.
- **Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio**
 - Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata).
- **Gestire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi**
 - Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.

Conoscenze minime

- Tipologie e caratteristiche di prenotazioni.
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese.
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio.
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675).
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni.
- Principali software applicativi (windows, excel).
- Internet e posta elettronica.
- Tecniche di yield management.

UC.6

“Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.

Abilità

• **Accogliere il cliente in arrivo**

- Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici.
- Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente.
- Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani).
- Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito).
- Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti).
- Individuazione e raccolta dei dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento.

• **Congedare il cliente in partenza**

- Espletare l'iter di *check-out* del cliente, utilizzando supporti informatici.
- Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture.

Conoscenze minime

- Gestione delle procedure di *check-in* (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e *check-out*.
- Documentazione in uso nel *front-office* (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione).
- Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione arrivi/partenze.
-

UC.7

“Realizzare le attività di assistenza al cliente”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.

Abilità

- **Fornire informazioni al cliente**

- Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.).
- Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative.

- **Fornire servizi extra**

- Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.).
- Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.).

- **Gestire i reclami adottando un comportamento improntato alla cortesia ed alla discrezione**

- Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia.
- Prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti.

Conoscenze minime

- Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).
- Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
- Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto.

UC.8

“Gestire l'amministrazione alberghiera”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.

Abilità

- **Gestione amministrativa ordinaria**

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
- Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici.
- Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero.
- Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie.
- Applicare le regole per il calcolo dei cambi.
- Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia).

- **Gestire il ritardo nel pagamento dei sospesi**

- Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento.
- Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso.

- **Gestire la procedure delle commissioni per le agenzie**

- Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati.
- Emettere fattura all'agenzia.
- Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione).
- Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate.

Conoscenze minime

- Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie.
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale.
- Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.
- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Principali software di contabilità.

UC.9

“Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - *receptionist*”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, *maître*, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura.

Abilità

- **Gestire i collaboratori assegnati**
 - Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di *reception*.
 - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
 - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
- **Coordinarsi con le altre risorse professionali operative nella struttura ricettiva**
 - Prendere le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla *reception*, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi.
 - Interagire con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate.
 - Coordinarsi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi.
 - Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.10

“Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente**
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del cliente.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.
 - Coordinarsi con il Responsabile della sicurezza al fine di favorire l'incolumità di clienti e colleghi.
 - Avvisare tempestivamente la Pubblica sicurezza in caso di necessità.
- **Garantire la vigilanza della struttura ricettiva al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti**
 - Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate.
 - Prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti.
 - Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.

UC.11

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ricezione.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto alla cucina (aiuto cuoco)

- **Denominazione del profilo**

Addetto alla cucina.

- **Definizione**

L'addetto alla cucina opera nel settore della ristorazione, rivolgendo in particolare la sua attività alla produzione delle basi e dei semilavorati ed al supporto dell'addetto qualificato nella preparazione dei piatti finiti. Gestisce, inoltre, la pulizia e la sanificazione delle attrezzature, lo stoccaggio e la conservazione delle materie prime.

- Livello
- Inquadramento EQF: 2
-

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.2.2.1.0 - *Cuochi in alberghi e ristoranti*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione
- ATECO 2007:
- 56.10.11 - *ristorazione con somministrazione*
 - 56.21.00 - *catering per eventi, banqueting*
 - 56.29.10 - *mense*
 - 56.29.20 - *catering continuativo su base contrattuale*
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Controllo delle materie prime e dei semilavorati alimentari*
 - *Controllo dello stato delle attrezzature di cucina*
 - *Preparazione preliminare delle materie prime*
 - *Preparazione delle pietanze*
 - *Preparazione e decorazione di prodotti dolciari*
 - *Svolgimento di attività di supporto alla preparazione dei pasti*
 - *Allestimento dei piatti*
 - *Conservazione di materie prime e di semilavorati alimentari*
 - *Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari*
 - *Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo*
 - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
 - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
 - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto alla cucina opera all'interno di un'impresa di ristorazione di qualsiasi tipologia (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; agriturismo; pizzeria; *fast-food*; tavola calda; rosticceria e gastronomia con cibi da asporto; cucina di supporto a servizi di *catering*; ospedale e altre strutture socio-sanitarie che offrano ospitalità e/o degenza; mensa, etc.). Nelle località turistiche l'addetto alla cucina può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata biennale/triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da esperienza professionale nel settore. L'usuale percorso professionale dell'addetto alla cucina prevede l'acquisizione di esperienza in diversi ristoranti di livello medio-alto (in Italia ed all'estero) nonché la frequenza di corsi di aggiornamento e specializzazione ovvero di percorsi finalizzati al conseguimento della qualifica professionale di Addetto qualificato alla cucina del Repertorio regionale dei profili professionali della Regione Umbria. Dopo aver fatto buona prova del funzionamento dei diversi reparti della cucina per un periodo che solitamente dura 2/3 anni, il *commis* può divenire *chef de partie* scegliendo di dedicarsi ad un particolare ambito dell'arte culinaria.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Allestire il posto di lavoro	Allestire il posto di lavoro sulla scorta delle indicazioni del cuoco, nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.
Preparare le materie prime	• Prelevare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma. • Nettare, pelare, tagliare le verdure. • Pulire e eviscerare i prodotti ittici. • Pulire, disossare, battere e macinare le carni.
Preparare i semilavorati	• Miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughì, salse, condimenti e creme. • Lavorare gli ingredienti per ottenere impasti. • Adottare sistemi di conservazione dei semilavorati.
Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti	Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti sulla base delle istruzioni ricevute, realizzando operazioni semplici (porgere utensili, accendere e spegnere i fuochi, etc.).
Realizzare preparazioni gastronomiche semplici	Preparare piatti semplici sulla base delle indicazioni del cuoco e della ricetta da realizzare, a partire dai semilavorati precedentemente preparati, applicando le tecniche di cottura più idonee.

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Sanificare e pulire la cucina e le attrezzature in uso	Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro (cucina ed attrezzature) nel rispetto le norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici e riposizionando le attrezzature negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma" UC.2 "Esercitare la professione di addetto alla cucina" UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Preparare e conservare semilavorati - cucina" UC.5 "Realizzare preparazioni gastronomiche semplici" UC.6 "Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti" UC.7 "Allestire il posto di lavoro – Addetto alla cucina"
Gestire i fattori produttivi	UC.8 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione" UC.9 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione" UC.10 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di addetto alla cucina”

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto alla cucina.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto alla cucina**

- Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
- Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto alla cucina**

- Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
- Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e gli altri membri della brigata.
- Conoscere e comprendere i possibili percorsi di sviluppo professionale accessibili all'addetto alla cucina.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3

“Operare nel settore della ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
 - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4

“Preparare e conservare semilavorati - cucina”

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso

Preparare e conservare i semilavorati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti ed alla loro successiva commercializzazione.

Abilità

- **Preparare vegetali crudi, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
 - Scegliere i vegetali in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
 - Mondare, pelare, tagliare e cuocere i vegetali.
- **Preparare le carni, anche conservate con tecniche del freddo, in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.**
 - Scegliere le carni in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
 - Utilizzare appositi strumenti ed utensili al fine di rendere le carni adatte ai successivi trattamenti.
- **Preparare i prodotti ittici, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.**
 - Scegliere i prodotti ittici in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
 - Utilizzare appositi utensili e tecniche al fine di rendere i prodotti ittici adatti ai successivi trattamenti.
- **Preparare impasti dolci e salati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
 - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione degli impasti scelti per realizzare i piatti in programma.
 - Preparare impasti dolci e salati applicando le tecniche di lavorazione del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.
- **Preparare salse e condimenti in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.**
 - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione di salse e condimenti da utilizzare per realizzare i piatti in programma.
 - Preparare salse e condimenti applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.
- **Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la**

preparazione di piatti finiti.

- Applicare sistemi e metodi di conservazione di alimenti crudi e semilavorati.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia di settore: vegetali (cereali, legumi, verdura); carni (rosse, bianche, cacciagione); prodotti ittici; impasti (all'uovo, sfoglia, frolla, brisé, impasti di uova, pasta per il pane e la pizza); salse e condimenti; caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Tecniche di manipolazione e trattamento di vegetali crudi, carni crude, prodotti ittici crudi (operazione di marinatura e/o messa in salamoia).
- Tecniche di sezionatura delle carni, pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi, sfilettatura dei pesci.
- Tecniche di cottura della salsa.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti; lavorazione della pasta laminata o trafilata; taglio della pasta.
- Indicatori della bontà e qualità dei vegetali, carni, prodotti ittici, salse/condimenti, impasti
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Ricettario di base relativo a salse e condimenti.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

UC.5

“Realizzare preparazioni gastronomiche semplici”

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso

Elaborare, sulla base delle caratteristiche del prodotto da realizzare e delle tecniche da applicare, preparazioni gastronomiche semplici.

Abilità

- **Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di piatti semplici**
 - Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
 - Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
 - Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.
- **Preparare piatti semplici applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili**
 - Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso, secondo la successione indicata dalla ricetta.
 - Cuocere gli ingredienti, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune.
 - Realizzare eventuali interventi correttivi, su indicazione del cuoco, qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia alimentare: il riso, la pasta, brodi e minestre, il formaggio, le uova.
- Elementi di scienza dell'alimentazione.
- Ricettario di base: antipasti caldi e freddi; primi piatti; secondi piatti a base di carne; secondi piatti a base di prodotti ittici; pietanze varie a base di uova e/o formaggi.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di piatti semplici.

UC.6

“Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti”

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso

Assistere e collaborare alla preparazione dei piatti, realizzando le operazioni di supporto richieste dal cuoco.

Abilità

- **Svolgere attività di supporto all'interno della brigata di cucina, nel rispetto dei parametri stabiliti**
 - Realizzare operazioni semplici su richiesta del cuoco durante il processo di preparazione dei piatti, nei tempi stabiliti e secondo modalità operative adeguate.
 - Comprendere anticipatamente le necessità del cuoco e realizzare le opportune operazioni di supporto, sulla scorta di conoscenze pregresse in materia di gastronomia.
 - Partecipare al miglioramento della qualità durante tutto il processo.
 - Lavorare in gruppo.

Conoscenze minime

- Indicatori di qualità applicabili al processo di elaborazione dei piatti.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo.

UC.7

“Allestire il posto di lavoro – Addetto alla cucina”

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso

Allestire il posto mobile di lavoro secondo quanto richiesto dal cuoco ed in modo funzionale alla realizzazione delle ricette.

Abilità

- **Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**
 - Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
 - Prelevare i condimenti e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione dei piatti.
 -

Conoscenze minime

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni, fornelli, griglie e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina.

UC.8

“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione”

Inquadramento EQF: 2

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**

- Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
- Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
- Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari .
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.9

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.10

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ricezione.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato al servizio al bar

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato al servizio bar.

- **Definizione**

L'addetto qualificato al servizio al bar opera nel settore della ristorazione e garantisce la conduzione del bar, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta, riceve le ordinazioni e lo serve.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.2.2.4.0 - Baristi e e professioni assimilate

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione

- ATECO 2007:

56.10.11 - ristorazione con somministrazione

56.30.00 - bar e altri esercizi simili senza cucina

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.19.13.33 - Preparazione di snack e bevande

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari*

- *Preparazione di cocktail e long drink*

- *Preparazione di prodotti di caffetteria*

- *Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi*

- *Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack e bevande*

- *Gestione degli approvvigionamenti prodotti da bar*

- *Pulizia e sanificazione degli ambienti delle attrezzature del bar*

- *Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari*

- *Controllo dello stato delle attrezzature da bar*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato al servizio al bar opera all'interno di imprese di ristorazione di qualsiasi tipologia (bar, anche annesso ad albergo o struttura extralberghiera; enoteca; etc.), per lo più in forma dipendente e, nelle località turistiche, anche in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione. Gli orari di

lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata. L'addetto qualificato al servizio al bar può possedere il/i titolo/i rilasciato/i da AIBES (Associazione Italiana Barmen e Sostenitori) ed AIS (Associazione Italiana Sommelier), riconosciuti a livello nazionale.

• Condizioni di accesso all'esercizio della professione

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto qualificato al servizio al bar possieda una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. Nel percorso di carriera, sono importanti, in particolare per barmen e per chi svolge attività di sommelier, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua).

Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91.

Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):

- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;
- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;
- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;
- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Elaborare il menù	Individuare, su richiesta del proprietario, l'offerta di bar (cocktail, long drink, vini, snack, spuntini, <i>appetizer</i> , etc.) e caffetteria da inserire nel menù, tenendo conto della stagionalità, dei costi di produzione dell'offerta e del flusso standard di clienti
Definire le specifiche per l'organizzazione del bar	Organizzare operativamente la disposizione dei prodotti e delle attrezzature di uso quotidiano in maniera funzionale all'utilizzo delle stesse, nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro.
Accogliere il cliente	Accogliere il cliente adottando un comportamento consono alle caratteristiche della struttura ristorativa.
Realizzare il servizio al bar	• Presentare, se richiesto dal cliente, l'offerta del bar ed eventualmente consigliarlo ed orientarlo nella scelta. • Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente; • Preparare e servire i prodotti di bar/caffetteria secondo lo standard di qualità previsto. • Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Attività	Contenuti
Gestire gli approvvigionamenti	• Individuare le materie prime, le attrezzature e gli equipaggiamenti vari necessari per la realizzazione del servizio al bar e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. • Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti ed applicare le procedure di acquisto in vigore. • Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.
Sovrintendere la pulizia del locale e delle attrezzature in uso	• Organizzare le operazioni connesse alla pulizia e sanificazione dell'area di lavoro (bar ed attrezzature) nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti. • Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro delle attrezzature (pre-post) al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente. • Controllare il corretto riposizionamento delle attrezzature negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar"
	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"
	UC.4 "Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento"
Gestire il sistema cliente	UC.5 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.6 "Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack"
	UC.7 "Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink"
	UC.8 "Monitorare le scorte – bar e sala"
	UC.9 "Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone"
Gestire i fattori produttivi	UC.10 "Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"
	UC.11 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"
	UC.12 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"
	UC.13 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
-

UC.2

“Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
 - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività (tipo bar) in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore dei pubblici esercizi (tipo bar)

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Caratteristiche e principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ricettività (tipo bar)

UC.3

“Operare nel settore della ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
 - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4

“Pianificare l’offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Elaborare il menù tenendo conto dei vincoli del caso e definire le necessità di approvvigionamento per realizzarlo.

Abilità

- **Elaborare il menù in modo che l'offerta risulti attraente, equilibrata ed adeguata al tipo di clientela**
 - Definire l'offerta dei prodotti di caffetteria e snack, cocktail, long drinks e vini tenendo conto di: tipologia di locale, clientela di riferimento e potenziale; tipo di servizio da offrire (servizio al tavolo ed al banco); stagionalità dei prodotti; risorse materiali, umane ed economiche per realizzarlo.
- **Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta del bar**
 - Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta prestando attenzione ai costi delle materie prime, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici dedicati.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia di settore:
- alcolici (vino, spumanti e champagne; vini liquorosi e aromatizzati; distillati di vino e cereali; birra; liquori dolci e amari);
- super-alcolici caratteristiche organolettiche e loro gradazione alcolica; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- prodotti di bar e caffetteria (caffè, cacao, latte, materie prime per la preparazione di snack, etc.), caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Principi di gestione economica del bar.
- Evoluzione e tendenze dei prodotti di bar e caffetteria.

UC.5

“Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità

- **Accogliere il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera**
 - Accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale.
 - Interpretare le richieste avanzate dal cliente.
 - Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti.
- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti**
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti.
 - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande ed alle bevande presenti nel menù.
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
- **Comunicare in lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
 - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

UC.6

“Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare e servire i prodotti di caffetteria e snack secondo lo standard di qualità previsto.

Abilità

- **Realizzare e servire i prodotti di caffetteria**

- Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei prodotti di caffetteria richiesti dal cliente.
- Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti.
- Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
- Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

- **Realizzare e servire snack e piatti pronti**

- Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione degli snack e dei piatti pronti richiesti dal cliente.
- Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti.
- Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
- Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime

- Regole di galateo.
- Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria (caffè, cappuccino, caffè freddo, cioccolata, tè, panna montata, spremute, frappé, frullato, centrifugato).
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a snack ed appetizer (tramezzini, toast, sandwich, tartine, canapé, stuzzichini).
- Tecniche di preparazione di piatti freddi.
- Tecniche di preparazione piatti pronti surgelati/precotti.
- Indicatori di qualità applicabili ai prodotti di caffetteria e snack (freschi e surgelati).

UC.7

“Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink secondo lo standard di qualità previsto.

Abilità

- **Realizzare e servire cocktail e long drink, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
 - Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei cocktail e long drink richiesti dal cliente.
 - Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti.
 - Creare e decorare cocktail e long drink.
 - Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
 - Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- **Servire alcolici e super-alcolici, seguendo le regole di mescita e del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
 - Individuare il prodotto richiesto, mescerlo secondo le modalità del caso e servirlo nel bicchiere adeguato.
 - Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.
 - Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- **Servire i vini seguendo le regole di mescita e del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
 - Presentare, se richiesto, la carta dei vini.
 - Applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro al banco ed ai tavoli.

Conoscenze minime

- Tecniche di preparazione dei classici *"on the rocks"*, pre dinner, after dinner a tutte le ore.
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail e long drink.
- Tecniche di miscelazione avanzata.
- Tecniche di degustazione del cocktail.
- Tecniche di spillatura della birra.
- Tecniche e le regole della mescita.
- Caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali
- Indicatori di qualità applicabili a cocktail e long drink.

- Abbinamenti bicchieri e bevande.

UC.8

“Monitorare le scorte – bar e sala”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.

Abilità

- **Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**

- Verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori).
- Pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati.
- Verificare, se richiesto, le scorte della cantina.
- Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala/bar utilizzando il modulo di ordinazione specifico.
- Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.

Conoscenze minime

- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).
- Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari.
- Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.

UC.9

“Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Organizzare le risorse del bar funzionalmente alla realizzazione del servizio.

Abilità

- **Organizzare le risorse del bar**

- Organizzare la disposizione delle bottiglie e dei prodotti del bar in modo funzionale alla realizzazione del servizio ed esteticamente gradevole.
- Individuare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione.
- Verificare lo stato di efficienza delle attrezzature.
- Effettuare piccole manutenzioni alle attrezzature di servizio.

Conoscenze minime

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento delle attrezzature del bar (piccole attrezzature: mix, frullatore, passaverdura, centrifuga, etc; grandi attrezzature: macchina del caffè, banco dei freschi, celle frigorifere e relativi dispositivi di controllo e sicurezza).
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili (ad es., *mixing glass* e *shaker*) utilizzati al banco.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili utilizzati al banco.
- Terminologia tecnica di settore.

UC.10

“Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.

Abilità

• Gestire i collaboratori assegnati

- Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento.
- Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
- Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto.
- Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Gestione del tempo.

UC.11

“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
 - Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
 - Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
 - Curare la propria igiene personale.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
 - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
 - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
 - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
 - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.
- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti**
- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
-

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.12

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.13

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.

- **Definizione**

L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani opera nel settore della ristorazione, si occupa di garantire la conduzione della sala da pranzo, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta dei piatti e dei vini, riceve le ordinazioni e lo serve.

- Livello

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione

- ATECO 2007:

- 56.10.11 - *ristorazione con somministrazione*

56.21.00 - catering per eventi, banqueting

56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.19.16.35 - Coordinamento delle attività di sala

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione*

- *Accoglienza clienti*

- *Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande*

- *Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione*

- *Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande*

- ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione*

- *Predisposizione degli ordinativi*

- *Servizio ai tavoli di cibi e bevande*

- *Allestimento sale e vetrine*

- *Pulizia e riassetto della sala*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani opera all'interno di imprese di ristorazione di qualsiasi tipologia (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; agriturismo; pizzeria; servizi di *catering*; etc.), per lo più in forma dipendente e, nelle località turistiche, può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata. L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani può possedere il/i titolo/i rilasciato/i da AIBES (Associazione Italiana Barmen e Sostenitori) ed AIS (Associazione Italiana Sommelier), riconosciuti a livello nazionale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia il mercato del lavoro solitamente richiede che l'addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani possieda una qualifica ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. Nel percorso di carriera, sono importanti, per chi svolge attività di sommelier, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua).

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Definire le specifiche per la <i>mise en place</i> della sala	Definire e realizzare la <i>mise en place</i> della sala, del buffet, dei tavoli e dei vassoi per il servizio in camera individuando i tovagliati, le stoviglie, e gli accessori più adeguati alla tipologia di prodotti e servizi ristorativi offerti.
Redigere la carta dei vini	Redigere, laddove non fosse presente il <i>sommelier</i> , la carta dei vini a partire dalle caratteristiche della clientela, dallo stile del locale, dalla situazione di magazzino ed dalle indicazioni del titolare.
Recepire l'offerta gastronomica definita dal cuoco	Recepire l'offerta gastronomica definita dal cuoco: piatti, specialità del giorno, ingredienti utilizzati, tecniche di cottura, etc.
Accogliere il cliente	Accogliere il cliente adottando un comportamento consono alle caratteristiche della struttura ristorativa.
Realizzare il servizio in sala e ai piani	• Presentare l'offerta gastronomica e, laddove non fosse presente il sommelier, quella enologica, consigliando ed orientando il cliente nella scelta. • Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente e l'organizzazione delle attività della cucina (comande ed ordine di priorità comprensibili). • Trasmettere gli ordini in cucina. • Effettuare il servizio secondo lo standard di qualità previsto. • Utilizzare il carrello per trasportare ai piani le vivande e, se necessario, per tagliare e servire in sala pietanze particolari. • Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
Gestire l'approvvigionamento di	• Individuare l'equipaggiamento (tovagliati e stoviglie) necessario alla realizzazione del servizio in sala, al banco ed ai piani e verificarne

Attività	Contenuti
risorse	la disponibilità in magazzino. • Redigere un elenco delle risorse mancanti utilizzando, ove presente, un modulo ordinazione specifico predisposto dalla direzione. • Consegnare i moduli ordinazione compilati alla direzione che provvederà all'acquisto di quanto indicato nel rispetto del budget stabilito. • Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento di attrezzature ed equipaggiamenti vari. • Organizzare le operazioni connesse alla pulizia ed il riordino dell'area di lavoro e degli equipaggiamenti nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti.
Sovrintendere la pulizia ed al riordino dell'area di lavoro e degli equipaggiamenti	• Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente. • Controllare il corretto riposizionamento delle tovagliati e stoviglie negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
	UC.2 “Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani”
	UC.3 “Operare nel settore della ristorazione”
Gestire il sistema cliente	UC.4 “Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 “Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet”
	UC.6 “Conoscere e servire vini umbri, italiani ed internazionali”
	UC.7 “Monitorare le scorte – bar e sala”
	UC.8 “Definire la <i>mise en place</i> del servizio in sala ed ai piani”
Gestire i fattori produttivi	UC.9 “Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive”
	UC.10 “Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani”
	UC.11 “Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”
	UC.12 “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
 - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
 - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e le altre risorse operative in sala.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3

“Operare nel settore della ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
 - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4

“Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità

- **Accogliere il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera**
 - Accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale.
 - Interpretare le richieste avanzate dal cliente.
 - Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti.
- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti**
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti.
 - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande ed alle bevande presenti nel menù.
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
- **Comunicare in lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
 - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

UC.5

“Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Definire ed eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione.

Abilità

- **Illustrare l'offerta gastronomica e raccogliere l'ordine del cliente**
 - Illustrare il menù e promuovere le “specialità della casa”.
 - Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente ed all'organizzazione delle attività della cucina (“comande” ed ordine di priorità comprensibili).
 - Trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori.
- **Servire al tavolo, ai piani, al buffet seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio**
 - Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata.
 - Porzionare, laddove necessario, i cibi nelle dimensioni corrette.
 - Effettuare, se previsto, il dressage delle insalate.
 - Realizzare la cottura in sala (*flambage*).
 - Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime

- Regole di galateo.
- Tecniche di organizzazione del servizio in sala.
- Tecniche di filettatura, sezionatura, spezzatura dei pesci.
- Tecniche di taglio delle carni e di *grosses pièces*.
- Tecniche di cottura di sala.
- Tecniche di lavorazione dei principali piatti alla lampada.
- *Découpage* della polleria.
- Dressage delle insalate.
- Trancio e porzionatura di formaggi, frutta, dessert.

UC.6

“Conoscere e servire vini umbri, italiani ed internazionali”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescita.

Abilità

- **Consigliare il cliente, laddove non fosse presente il sommelier, nella scelta dei vini e servirlo con cura e professionalità**
 - Presentare la carta dei vini illustrando le principali caratteristiche delle bottiglie proposte.
 - Consigliare gli abbinamenti più indicati tra cibi e vini.
 - Applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro in sala ed al banco.

Conoscenze minime

- Caratteristiche dei principali vini umbri, italiani ed internazionali (principali zone vitivinicole, vitigni e vini).
- Tecniche e le regole della mescita.
- Principi di degustazione del vino e dell'abbinamento cibo-vino.

UC.7

“Monitorare le scorte – bar e sala”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.

Abilità

- **Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**

- Verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori).
- Pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati.
- Verificare, se richiesto, le scorte della cantina.
- Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala/bar utilizzando il modulo di ordinazione specifico.
- Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.

Conoscenze minime

- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).
- Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari.
- Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.

UC.8

“Definire la *mise en place* del servizio in sala ed ai piani”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Definire la *mise en place* degli spazi funzionalmente al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.

Abilità

- **Definire le specifiche per l'organizzazione degli spazi**

- Scegliere il tovagliato adeguato al servizio da realizzare e disporlo in modo corretto.
- Scegliere le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare ed apparecchiare la tavola in modo corretto.
- Scegliere accessori ed eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare e disporle in modo funzionale ed esteticamente gradevole.

Conoscenze minime

- Terminologia tecnica di settore.
- Tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e cerimonie ufficiali.
- Tipologie di *mise en place* (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).
- Tipologie di servizi (table d'hôte, carte, grand carte, guéridon)
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.
-

UC.9

“Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.

Abilità

• Gestire i collaboratori assegnati

- Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento.
- Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
- Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto.
- Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Gestione del tempo.

UC.10

“Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**
 - Applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti.
 - Curare la propria igiene personale.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
 - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
 - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Accenni alle specifiche norme di settore.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro.

UC.11

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.12

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

• Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato alla cucina (cuoco)

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato alla cucina (cuoco).

- **Definizione**

L'addetto qualificato alla cucina opera nel settore della ristorazione, dove si occupa dell'intero processo di preparazione dei cibi, dalla fase iniziale di definizione delle caratteristiche dell'offerta (menù), all'acquisito delle materie prime, alla loro lavorazione secondo le tecniche e gli standard codificati nei ricettari o elaborati autonomamente. In quanto addetto qualificato, è inoltre responsabile dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi (incluso l'eventuale personale di cucina), garantendo la qualità dei cibi ed il rispetto delle norme di igiene e sicurezza.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione

- ATECO 2007:

56.10.11 - ristorazione con somministrazione

56.21.00 - catering per eventi, banqueting

56.29.10 - mense

56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

ADA.19.13.28 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione

Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

Analisi del mercato nei servizi di ristorazione

Definizione dell'offerta di servizi e attività nei servizi di ristorazione

Gestione operativa del personale nei servizi di ristorazione

Pianificazione delle attività lavorative giornaliere nei servizi di ristorazione

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione

Ideazione di progetti promozionali nei servizi di ristorazione

Definizione pricing nei servizi di ristorazione

Gestione del sistema di customer satisfaction nei servizi di ristorazione

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management nei servizi di ristorazione

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie nei servizi di ristorazione

ADA.19.13.30 - Gestione e coordinamento delle attività di cucina

Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione
Gestione della cantina
Gestione della conservazione delle materie prime e degli alimenti
Ideazione e sviluppo di ricette
Proposizione estetica degli elaborati culinari
Progettazione del menù
Progettazione della offerta di dessert
Elaborazione ricette dolciarie
Elaborazione della carta dei vini e delle bevande
Coordinamento del personale di cucina

ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti

Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

Controllo delle materie prime e dei semilavorati alimentari
Controllo dello stato delle attrezzature di cucina
Preparazione preliminare delle materie prime
Preparazione delle pietanze
Preparazione e decorazione di prodotti dolciari
Svolgimento di attività di supporto alla preparazione dei pasti
Allestimento dei piatti
Conservazione di materie prime e di semilavorati alimentari
Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo

Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato alla cucina, nell'accezione qui utilizzata di "cuoco unico", opera all'interno di imprese di ristorazione di piccole dimensioni (ad es., ristoranti autonomi o annessi ad albergo; agriturismo; strutture socio-sanitarie di piccole dimensioni che offrano ospitalità e/o degenza; etc.). Può essere dipendente o gestire in proprio l'esercizio in cui presta l'attività. Nelle località turistiche l'addetto qualificato alla cucina, se dipendente, può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un impegno prolungato nel corso dell'intera giornata, soprattutto in caso di gestione diretta di un ristorante.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede di solito il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di formazione professionale, di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da una significativa esperienza professionale nel settore. La carriera professionale del "cuoco unico" può confluire in quella dello *chef de partie*, solo dopo un adeguato percorso di specializzazione (esperienza lavorativa, formazione, etc.) volto ad affinare le competenze dello stesso in uno specifico ambito dell'arte culinaria.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Elaborare il menù	Scegliere, sulla scorta delle indicazioni del proprietario, gli antipasti, i primi piatti, i secondi piatti, i contorni, dessert e frutta/macedonia da inserire nel menù sia fisso che giornaliero, dal punto di vista qualitativo e quantitativo, tenendo conto della stagionalità, dei costi di produzione dei piatti, delle prenotazioni ricevute e del flusso standard di clienti. Redigere e consegnare alla direzione il menù elaborato, con indicazione dei principali ingredienti, al fine di pubblicare il menù ed informare i camerieri.
Gestire l'approvvigionamento di risorse (materie prime ed attrezzature)	Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione dei piatti selezionati e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti utilizzando, ove presente, il modulo ordinazione specifico predisposto dalla direzione. Individuare le attrezzature necessarie alla realizzazione dei piatti selezionati e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle attrezzature mancanti utilizzando, ove presente, il modulo ordinazione specifico predisposto dalla direzione. Consegnare i moduli ordinazione compilati alla direzione che provvederà all'acquisto di quanto indicato nel rispetto del budget stabilito.
Organizzare il posto di lavoro	Suddividere i compiti tra i collaboratori. Definire l'organizzazione dei posti di lavoro (attrezzature e utensilerie). Impartire direttive ai collaboratori per l'allestimento dei posti mobili di cucina.
Preparare le materie prime	Prelevare le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti in programma. Nettare, pelare, tagliare le verdure. Pulire e eviscerare i prodotti ittici. Pulire, disossare, battere e macinare le carni.
Preparare i semilavorati	Miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare sughi, salse, condimenti e creme. Lavorare gli ingredienti per ottenere impasti. Adottare sistemi di conservazione dei semilavorati.
Pianificare le operazioni per l'evasione degli ordini di sala	Definire la sequenza di operazioni da effettuare al fine di soddisfare gli ordini pervenuti, tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione, attribuendo compiti e responsabilità tra i componenti della brigata di cucina.
Realizzare preparazioni gastronomiche	Preparare i piatti (antipasti, primi, secondi, contorni e dolci contenenti alimenti delle diverse tipologie merceologiche) sulla base della tipologia di ricetta da realizzare e a partire dai semilavorati applicando le tecniche di cottura più idonee e le loro combinazioni
Rifinire i piatti per la presentazione	Preparare le porzioni sulla base dei valori nutrizionali delle pietanze e del prezzo di vendita, in maniera che le singole porzioni risultino equilibrate ed armoniche per quantità, forma e colore valorizzando, ove opportuno, il piatto con guarnizioni.
Coordinare i collaboratori nella preparazione di semilavorati per le pietanze	Assegnare compiti ai propri collaboratori, in base alle competenze e ai ruoli individuali, indicando tempi e metodi di cottura. Sovrintendere al lavoro, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e verificando la qualità del preparato. Monitorare l'andamento della preparazione delle pietanze sulle diverse linee di cucina.

Attività	Contenuti
	Modificare l'ordine delle fasi di preparazione dei piatti, sulla base della rilevazione di eventuali ritardi.
Sovrintendere la pulizia del locale e delle attrezzature in uso	Organizzare le operazioni connesse alla pulizia e sanificazione dell'area di lavoro (piani di lavoro ed attrezzature) nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti. Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro delle attrezzature (pre-post) al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente. Controllare il corretto riposizionamento delle attrezzature negli appositi contenitori.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alla cucina"
	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"
	UC.4 "Pianificare l'offerta gastronomica e definire le necessità di approvvigionamento"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Preparare e conservare semilavorati - cucina"
	UC.6 "Preparare antipasti caldi e freddi"
	UC.7 "Preparare primi piatti"
	UC.8 "Preparare secondi piatti"
	UC.9 "Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi"
	UC.10 "Preparare piatti della tradizione umbra"
	UC.11 "Realizzare prodotti di pasticceria"
	UC.12 "Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert"
Gestire i fattori produttivi	UC.13 "Monitorare le scorte di cucina"
	UC.14 "Organizzare il posto di lavoro e programmare la sequenza di evasione degli ordini"
	UC.15 "Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"
	UC.16 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"
	UC.17 "Lavorare in Sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"
	UC.18 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**

- Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato

- Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
- Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.

Format tipo di contratto.

Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.

Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di addetto qualificato alla cucina”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
 - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alla cucina**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
 - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e gli altri membri della brigata.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.
- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3

“Operare nel settore della ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
 - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4

“Pianificare l'offerta gastronomica e definire le necessità di approvvigionamento”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Elaborare il menù tenendo conto dei vincoli del caso e definire le necessità di approvvigionamento per realizzarlo.

Abilità

- **Elaborare il menù in modo che l'offerta gastronomica risulti attraente, equilibrata ed adeguata al tipo di clientela**
 - Definire l'offerta gastronomica (antipasti; primi e secondi piatti; pietanze varie; contorni; dessert) tenendo conto di: tipologia di locale, clientela di riferimento e potenziale; stagionalità dei prodotti; risorse materiali, umane ed economiche per realizzarlo; valore nutritivo degli alimenti.
 - Definire offerte gastronomiche specifiche quali, ad esempio, degustazioni, menù stagionali e tematici, menù turistici.
 - Definire offerte gastronomiche legate alla tradizione culinaria regionale.
- **Gestire dal punto di vista economico l'impresa di ristorazione**
 - Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dei piatti inseriti nel menù, identificando quali-quantitativamente le risorse necessarie, prestando attenzione ai costi delle materie prime, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici dedicati
 - Determinare o collaborare alle attività di definizione *pricing* nei servizi di ristorazione
 - Gestire e monitorare le strategie di *revenue management* nei servizi di ristorazione

Conoscenze minime

- Scienza dell'alimentazione: elementi di dietetica e nutrizione (le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione; i meccanismi di digestione ed assorbimento dei nutrienti).
- Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione.

UC.5

“Preparare e conservare semilavorati - cucina”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare e conservare i semilavorati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti ed alla loro successiva commercializzazione.

Abilità

Preparare vegetali crudi, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.

- Scegliere i vegetali in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
- Mondare, pelare, tagliare e cuocere i vegetali.

Preparare le carni, anche conservate con tecniche del freddo, in modo che siano adatte ad essere utilizzate nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.

- Scegliere le carni in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
- Utilizzare appositi strumenti ed utensili al fine di rendere le carni adatte ai successivi trattamenti.

Preparare i prodotti ittici, anche conservati con tecniche del freddo, in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti complessi ed alla loro successiva commercializzazione.

- Scegliere i prodotti ittici in qualità e quantità adatta alla realizzazione dei piatti in programma.
- Utilizzare appositi utensili e tecniche al fine di rendere i prodotti ittici adatti ai successivi trattamenti.

Preparare impasti dolci e salati in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.

- Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione degli impasti scelti per realizzare i piatti in programma.
- Preparare impasti dolci e salati applicando le tecniche di lavorazione del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.

Preparare salse e condimenti in modo che siano adatti ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti.

- Scegliere le materie prime in qualità e quantità adatta alla preparazione di salse e condimenti da utilizzare per realizzare i piatti in programma.
- Preparare salse e condimenti applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili.

Conservare materie prime e semilavorati in vista del loro successivo impiego per la preparazione di piatti finiti.

- Applicare sistemi e metodi di conservazione di alimenti crudi e semilavorati.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia di settore: vegetali (cereali, legumi, verdura); carni (rosse, bianche, cacciagione); prodotti ittici; impasti (all'uovo, sfoglia, frolla, brisé, impasti di uova, pasta per il pane e la pizza); salse e condimenti; caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Tecniche di manipolazione e trattamento di vegetali crudi, carni crude, prodotti ittici crudi (operazione di marinatura e/o messa in salamoia)
- Tecniche di sezionatura delle carni, pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi, sfilettatura dei pesci.
- Tecniche di cottura della salsa.
- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti; lavorazione della pasta laminata o trafilata; taglio della pasta.
- Indicatori della bontà e qualità dei vegetali, carni, prodotti ittici, salse/condimenti, impasti
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Ricettario di base relativo a salse e condimenti.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

UC.6

“Preparare antipasti caldi e freddi”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare i principali antipasti caldi e freddi identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione, i metodi di cottura da utilizzare e curando l’impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità

Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di antipasti caldi e freddi

- Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
- Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
- Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

Preparare antipasti caldi e freddi applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili

- Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso, secondo la successione indicata dalla ricetta.
- Cuocere gli ingredienti, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune.
- Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore dell'antipasto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- Impiattare il preparato curandone la porzionatura e l'estetica.

Conoscenze minime

- Ricettario di base relativo a antipasti caldi e freddi.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di antipasti caldi o freddi.
- Indicatori di antipasti caldi o freddi.
- Tecniche di impiattamento di antipasti: composizione artistica di piatti e vassoi, decorazione di piatti e vassoi

UC.7

“Preparare primi piatti”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare i principali primi piatti identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione, i metodi di cottura da utilizzare e curando l’impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità

Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione dei primi piatti

- Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
- Selezionare le materie prime valutandone la qualità.
- Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.
- Pretrattare secondo le modalità più opportune gli ingredienti che necessitino di trattamenti a monte del loro utilizzo per la preparazione di piatti finiti.

Preparare paste fresche ripiene utilizzando appositi recipienti ed utensili

- Predisporre gli ingredienti per la preparazione del ripieno.
- Realizzare l'amalgama degli ingredienti utilizzando gli strumenti e le tecniche del caso.
- Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore del ripieno utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- Inserire il composto preparato nella pasta laminata precedentemente preparata.
-

Preparare primi piatti a base di riso, paste fresche e paste secche, applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili

- Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti che costituiranno il condimento del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
- Cuocere gli ingredienti, condimento e riso/pasta fresca o secca, separatamente o insieme così come previsto dalla ricetta, utilizzando le tecniche di cottura più indicate, nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune.
- Controllare (in itinere/ex post) la consistenza ed il sapore del primo piatto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Impiattare il preparato curandone la porzionatura e l'estetica.

Preparare brodi e minestre applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi recipienti ed utensili

- Bollire gli ingredienti (carne, pesce, verdure) in acqua opportunamente aromatizzata, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta e nel rispetto dei tempi previsti.
- Provvedere, se necessario, ad una schiumatura superficiale delle impurità affioranti.

- Cuocere nel composto preparato pasta o riso (se previsto).
- Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore del primo piatto utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia di settore:
 - le diverse varietà di riso, loro caratteristiche organolettiche ed apporto calorico; modalità di conservazione del riso e possibili alterazioni;
 - le diverse varietà di pasta (secca, fresca, ripiena), loro caratteristiche organolettiche ed apporto calorico; modalità di conservazione della pasta e possibili alterazioni;
 - le diverse varietà di brodi e minestre, loro caratteristiche organolettiche ed apporto calorico; modalità di conservazione della pasta e possibili alterazioni.
- Ricettario di base relativo a primi piatti (risotti e piatti a base di riso; paste secche; paste fresche; brodi; minestre).
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di primi piatti.
- Indicatori di qualità applicabili.
- Tecniche di impiattamento di primi piatti: composizione artistica di piatti e vassoi, decorazione di piatti e vassoi

UC.8

“Preparare secondi piatti”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare i principali secondi piatti a base di carne e prodotti ittici identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione, i metodi di cottura da utilizzare e curando l’impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità

Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione dei secondi piatti a base di carne ovvero prodotti ittici

- Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
- Selezionare le materie prime valutandone la qualità.
- Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

Preparare secondi piatti a base di carne utilizzando appositi recipienti ed utensili

- Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
- Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate.
- Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore dei secondi piatti a base di carne utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- Impiattare la pietanza curandone la porzionatura e l'estetica.

Preparare secondi piatti a base di pesce utilizzando appositi recipienti ed utensili

- Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
- Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate.
- Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore dei secondi piatti a base di prodotti ittici utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.
- Impiattare la pietanza curandone la porzionatura e l'estetica.

Conoscenze minime

- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di carne.
- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di prodotti ittici (prodotti ittici arrostiti e grigliati; fritto di pesce; pietanze varie a base di frutti di mare, crostacei e molluschi).
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di carne (brasati e stracotti; arrosti, carni in crosta ed al cartoccio; stufati e bolliti; carni grigliate; fritti di carne).

- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di prodotti ittici.
- Indicatori di qualità applicabili.
- Tecniche di impiattamento di secondi piatti: composizione artistica di piatti e vassoi, decorazione di piatti e vassoi

UC.9

“Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare le principali pietanze varie a base di uova e/o formaggi identificando gli ingredienti, le tecniche di preparazione, i metodi di cottura da utilizzare e curando l'impiattamento dal punto di vista estetico.

Abilità

Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di pietanze varie a base di uova e/o formaggi

- Identificare, anche mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i piatti in programma.
- Selezionare le materie prime valutandone la qualità.
- Prelevare le materie prime e i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei piatti in programma.

Preparare pietanze varie a base di uova e/o formaggi utilizzando appositi recipienti ed utensili

- Unire (a caldo/freddo) gli ingredienti previsti nella preparazione del piatto, utilizzando le tecniche e gli strumenti del caso secondo la successione indicata dalla ricetta.
- Cuocere gli ingredienti separatamente o insieme (così come previsto dalla ricetta), nel rispetto dei tempi e delle temperature opportune, utilizzando le tecniche di cottura più indicate per la realizzazione di: torte salate, soufflé, crespelle, frittate ed altri prodotti.
- Controllare (*in itinere/ex post*) la consistenza ed il sapore delle pietanze utilizzando gli utensili in dotazione e realizzare eventuali interventi correttivi qualora il livello di qualità riscontrato non fosse all'altezza di quanto previsto.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia di settore:
 - le uova, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni;
 - il formaggio, caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.
- Ricettario di base relativo a secondi piatti a base di uova e/o formaggi (torte salate; soufflé; crespelle; frittate ed altri prodotti).
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di secondi piatti a base di uova e/o formaggi.
- Indicatori di qualità applicabili.

UC.10

“Preparare piatti della tradizione umbra”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare i piatti tipici della tradizione culinaria dell'Umbria.

Abilità

Realizzare un menù della tradizione culinaria regionale

- Reperire le ricette tipiche del territorio umbro.
- Reperire gli ingredienti tipici della cucina regionale.
- Reperire gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei piatti della tradizione culinaria regionale.
- Creare, a partire dagli elementi reperiti, i piatti scelti.

Conoscenze minime

- Elementi di merceologia di settore: i prodotti della tradizione, le loro caratteristiche organolettiche e l'apporto calorico; le modalità produttive e le norme di tutela; i marchi DOC, DOCG, IGT, IGP, DOP del territorio umbro; le modalità di conservazione e possibili alterazione.
- Ricettario della tradizione culinaria regionale.
- Principi eno-gastronomici legati al territorio.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili utilizzati nella cucina regionale.
- Indicatori di qualità applicabili.

UC.11

“Realizzare prodotti di pasticceria”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare prodotti dolci identificando gli ingredienti ed i semilavorati da utilizzare ed applicando adeguate tecniche di preparazione e cottura.

Abilità

Scegliere gli ingredienti (materie prime e semilavorati) in qualità e quantità adatta alla preparazione di prodotti di pasticceria.

- Identificare, mediante l'ausilio di schede tecniche, gli ingredienti (materie prime e semilavorati) più indicati per realizzare i prodotti di pasticceria.
- Selezionare le materie prime ed i semilavorati valutandone la qualità.
- Prelevare le materie prime ed i semilavorati in un quantitativo sufficiente alla realizzazione dei prodotti di pasticceria in programma.

Preparare prodotti di pasticceria applicando le tecniche di cottura del caso ed utilizzando appositi attrezzature ed utensili.

- Realizzare dolci da forno e freschi da pasticceria o da ristorazione applicando le giuste tecniche e i relativi ingredienti.
- Utilizzare correttamente utensili, macchinari (planetaria, forno, abbattitore, cutter, ...) e recipienti per la realizzazione dei dolci.
- Effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno
- Realizzare e lavorare cioccolato
- Applicare le procedure relative alle tecniche di esecuzione di dolci a pasta lievitata, secchi, freschi, al cucchiaio, torte secondo il risultato desiderato.
- Eseguire correttamente le operazioni di cottura e di controllo finale.
- Apportare variazioni alla preparazione di dolci.

Conoscenze minime

- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti (a caldo e a freddo).
- Agenti e processo di lievitazione (metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati).
- Procedure e tecniche di formatura.
- Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di dolci secchi, lievitati, freschi, dessert, dolci al cucchiaio e torte.
- Realizzazione e lavorazione del cioccolato.
- Tempi, temperature e modalità di cottura.
- Tecniche di cottura, controllo del loro avanzamento, del raffreddamento e del processo nel suo complesso.
- Ricettario di base: dolci e paste secche, lievitate e non; dessert e dolci al cucchiaio; cioccolato; ...
- Torte tradizionali nazionali ed internazionali; dolci della tradizione locale.
- Ricette adeguate alle principali intolleranze alimentari.
- Indicatori di qualità dei prodotti finiti e delle fasi di lavorazione.

UC.12

“Realizzare farciture e decorazioni – dolci e dessert”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Effettuare la farcitura, la guarnizione e la presentazione di prodotti da pasticceria utilizzando appropriati ingredienti e semilavorati ed applicando le tecniche di preparazione del caso.

Abilità

Applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari

- Progettare l'aspetto estetico e la struttura di un prodotto di pasticceria definendo la resa estetica del prodotto.
- Eseguire la guarnizione del prodotto scegliendo le materie prime ed i rivestimenti adatti.
- Utilizzare tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione.
- Effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto.
- Controllare e correggere il risultato estetico apportando ritocchi.

Conoscenze minime

- Tecniche farcitura e decorazione dei prodotti di pasticceria.
- Principali ingredienti e semilavorati (pasta di zucchero, topping, fondente, fiori e frutti).
- Principali conservanti.
- Attrezzature e tecniche di modellazione, colorazione e guarnizione.

UC.13

“Monitorare le scorte di cucina”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento stabilito e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione.

Abilità

Presiedere alle operazioni di approvvigionamento

- Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione dei piatti in menù.
- Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione dei piatti da realizzare.
- Applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime

- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

UC.14
**“Organizzare il posto di lavoro e
programmare la sequenza di evasione degli ordini”**

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle ricette da realizzare e definire la sequenza di operazioni da effettuare, assegnando di conseguenza i compiti ai componenti della brigata di cucina.

Abilità

Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti

- Individuare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti.
- Controllare lo stato delle attrezzature ed effettuare o richiedere eventuali attività di manutenzione se necessario.
- Individuare i condimenti e gli ingredienti di base necessari alla realizzazione dei piatti.
- Definire l'organizzazione dei posti di lavoro.

Analizzare gli ordini di sala e definire la sequenza temporale delle operazioni

- Analizzare gli ordini pervenuti e valutare i tempi necessari per la loro esecuzione, tenendo in conto il carico di lavoro in essere e le eventuali priorità segnalate dal personale di sala.
- Definire di conseguenza la sequenza temporale delle operazioni da effettuare.
- Modificare l'ordine delle fasi di preparazione dei piatti, sulla base della rilevazione di eventuali ritardi.

Conoscenze minime

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni, fornelli, griglie e relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Terminologia tecnica di cucina.
- Gestione dei fattori produttivi in situazioni di accesso concorrente (operazioni parallele che richiedono l'uso contemporaneo di uno o più fattori comuni).
- Gestione del tempo del personale di cucina.

UC.15

“Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.

Abilità

Gestire i collaboratori assegnati

- Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento.
- Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
- Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto.
- Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Gestione del tempo.

UC.16

“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti

- Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
- Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- Curare la propria igiene personale.

Lavare e sanificare l'area di lavoro

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
- Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Regolamenti CE n. 852 e 853/2004
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.17

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Abilità

Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.18

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**
 - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
 - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
 - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
 - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato pizzaiolo

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato pizzaiolo.

- **Definizione**

Il pizzaiolo opera nel settore della ristorazione, occupandosi dell'intero processo di preparazione della pizza dalla fase iniziale di preparazione dell'impasto e formazione dei panetti, al confezionamento del disco di pasta lievitata ed alla sua guarnizione, sino alla cottura e distribuzione al cliente.

Il pizzaiolo si occupa inoltre del mantenimento delle condizioni ottimali di igiene e pulizia della sua area di lavoro, della conservazione degli alimenti e -su richiesta- delle operazioni di approvvigionamento.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ristorazione

- ATECO 2007:

10.85.04 - produzione di pizza confezionata

56.10.11 - ristorazione con somministrazione

56.10.20 - ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.19.13.866 - Preparazione della pizza

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- Preparazione degli impasti per la pizza

- Conservazione adeguata dei pani di pasta in fase di lievitazione

- Preparazione preliminare dei condimenti/farciture per la pizza

- Manipolazione del disco di pasta per il conferimento delle dimensioni opportune (in larghezza e spessore)

- Condimento/farcitura della pizza prima della cottura o a crudo

- Cottura della pizza sulla base del forno a disposizione (elettrico/a legna)

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il pizzaiolo opera all'interno di pizzerie (con o senza somministrazione) e ristoranti. Può essere dipendente o gestire in proprio l'esercizio in cui presta l'attività. Nelle località turistiche il pizzaiolo, se dipendente, può essere impiegato in modo stagionale. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno serale che può prolungarsi fino ad ora tarda o riguardare l'intera giornata, soprattutto in caso di gestione diretta di un ristorante.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione, tuttavia, il mercato del lavoro richiede il possesso di forti competenze e conoscenze acquisibili, con un percorso che dovrebbe comprendere sia una componente di carattere teorico (corsi di formazione) sia una significativa esperienza sul campo in affiancamento ad un pizzaiolo esperto.

Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91 e successive integrazioni.

Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):

- iscrizione al R.E.C. per la somministrazione di alimenti e bevande ottenuta in data antecedente al 04.07.2006;
- superamento dell'esame presso le Camere di Commercio finalizzato alla iscrizione al R.E.C. in data antecedente al 04.07.2006;
- diploma di scuola alberghiera o di altra scuola a specifico indirizzo professionale;
- frequenza e superamento di corsi professionali riconosciuti dalle regioni o dalle province autonome di Trento e di Bolzano, aventi ad oggetto l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- pratica commerciale ovvero avere prestato servizio, per almeno due anni negli ultimi cinque, presso imprese esercenti attività di somministrazione di alimenti e bevande, in qualità di dipendente qualificato ovvero di socio prestatore d'opera addetto alla somministrazione, alla produzione o all'amministrazione o, se trattasi di coniuge, parente, o affine entro il terzo grado dell'imprenditore, in qualità di coadiutore.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Gestire l'approvvigionamento delle risorse	• Individuare le materie prime necessarie alla realizzazione delle pizze in menù e verificarne la disponibilità in magazzino/dispensa. • Monitorare lo stato delle scorte di legna. • Redigere un elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti. • Attuare le procedure di acquisto in vigore.
Accendere il forno	In caso di forno a legna: • Inserire la legna nel forno, spingendola verso uno dei lati. • Dare fuoco alla legna. • Attendere la formazione della brace. • Verificare che il forno abbia raggiunto la temperatura ottimale e quando necessario aggiungere altra legna. • Eliminare la cenere in eccesso ed i residui vari.
Organizzare il posto di lavoro	In caso di forno elettrico: • Azionare il forno mediante gli appositi comandi. • Disporre sul banco di pizzeria gli ingredienti e gli utensili da utilizzare in modo funzionale alla preparazione delle pizze.
Preparare la pasta della pizza	• Determinare, sulla scorta del numero di clienti previsto, la quantità di pasta da preparare. • Acquisire gli ingredienti in quantità e qualità adeguata. • Miscelare gli ingredienti fino a quando l'impasto è pronto. • Stagliare l'impasto preparando le c.d. pallotte (panetti o panielli) e lasciarli lievitare.
Preparare i condimenti	• Preparare i condimenti e disporli in appositi contenitori sul banco di lavoro.
Preparare le pizza	• Spianare la pasta modellandola fino a farle acquisire la forma opportuna. • Condire la piazza secondo le richieste del cliente. • Inserire la pizza nel forno e verificarne di tanto in tanto la cottura. • Togliere la pizza dal forno, impiattarla/inserirla nei contenitori da asporto ed aggiungere eventuali ingredienti a crudo.
Sanificare e pulire la cucina e le attrezzature in uso	• Svolgere le operazioni connesse alla pulizia ed alla sanificazione dell'area di lavoro (banco di lavoro, utensili, attrezzature, contenitori, forno) nel rispetto le norme igienico-sanitarie vigenti, utilizzando detersivi e detergenti specifici. • Riposizionare utensili, attrezzature e contenitori nei luoghi deputati ad accoglierli.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma” UC.2 “Esercitare la professione di pizzaiolo” UC.3 “Operare nel settore della ristorazione”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 “Preparare la pizza” UC.5 “Monitorare le scorte della pizzeria” UC.6 “Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria”
Gestire i fattori produttivi	UC.7 “Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione” UC.8 “Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione” UC.9 “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di pizzaiolo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di pizzaiolo.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di pizzaiolo**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
 - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di pizzaiolo**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
 - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se ed il personale di sala e cucina

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
- Il personale di sala e cucina: ruoli, attività e responsabilità.
- Il marchio di qualità per la pizza: stato dell'arte del dibattito.

UC.3

“Operare nel settore della ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
 - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

UC.4

“Preparare la pizza”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Preparare la pizza identificando gli ingredienti da utilizzare ed applicando le tecniche di preparazione e di cottura più indicate.

Abilità

- **Preparare l'impasto in modo che sia adatto ad essere utilizzato nella preparazione dei piatti**
 - Quantificare la dose di impasto da preparare, tenendo conto del numero di clienti previsto e dei tempi di lievitazione da rispettare.
 - Scegliere le materie prime in qualità e quantità adeguata alla preparazione dell'impasto.
 - Amalgamare gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice), fino a quando l'impasto non raggiunge la giusta consistenza (non appiccicoso al tatto, morbido ed elastico).
 - Stagliare l'impasto in modo ottenere porzioni di pasta adeguate per forma e dimensione.
 - Proteggere adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo per evitare che secchino.
- **Preparare gli ingredienti per il condimento e la farcitura della pizza in modo che siano adatti ad essere utilizzati per il loro successivo utilizzo**
 - Scegliere gli ingredienti in qualità e quantità adatta alla realizzazione delle pizze in menù.
 - Sottoporre gli ingredienti scelti al trattamento più indicato a renderli pronti ad essere utilizzati.
 - Conservare i semilavorati in vista del loro successivo impiego applicando opportuni sistemi e metodi di conservazione.
- **Preparare la pizza in modo che risulti adeguatamente condita e opportunamente cotta**
 - Manipolare il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore).
 - Disporre il condimento/farcitura in maniera uniforme e seguendo l'ordine adeguato (prima della cottura o a crudo).
 - Cuocere la pizza seguendo la tecnica di infornata adeguata al forno a disposizione (elettrico/a legna).

Conoscenze minime

- Elementi di scienza dell'alimentazione: le caratteristiche dei principali nutrienti: glucidi, lipidi, proteine, vitamine minerali; le caratteristiche nutrizionali dei principali alimenti; il fabbisogno energetico dei gruppi di popolazione; i meccanismi di digestione ed assorbimento dei nutrienti.
- Elementi di merceologia di settore: farine, lieviti, pomodoro, mozzarella, olio. Ingredienti base per la preparazione della pizza: caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni.

- Procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti.
- Tecniche di manipolazione e trattamento degli ingredienti utilizzati per la preparazione delle pizze tradizionali (formaggi, salumi, verdure, conserve sott'olio)
- Indicatori della bontà e qualità dei degli ingredienti utilizzati per la preparazione della pizza.
- Elementi di chimica (implicazioni chimico-fisiche nella formazione degli impasti; parametri tecnologici; maturazione dell'impasto).
- Ricettario di base relativo alle pizze tradizionali.
- Caratteristiche e tipologie di metodi di conservazione (tecniche e strumenti).
- Fasi del processo di conservazione.
- Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti.

UC.5

“Monitorare le scorte della pizzeria”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Monitorare le scorte tenendo conto del piano di approvvigionamento e definire il fabbisogno di merci per la ristorazione.

Abilità

- **Presiedere alle operazioni di approvvigionamento**

- Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione delle pizze presenti nel menù.
- Verificare la disponibilità in magazzino/dispensa delle materie prime necessarie per la realizzazione delle pizze in menù.
- Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle materie prime mancanti per la preparazione delle pizze in menù ed applicare le procedure di acquisto in vigore.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione tipo pizzeria.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari.
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

UC.6

“Organizzare il posto di lavoro - Pizzeria”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Organizzare il posto mobile di lavoro in modo funzionale alla realizzazione delle pizze e portare a temperatura il forno.

Abilità

- **Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti**
 - Posizionare gli ingredienti per l'impasto (ovvero i panetti) ed i condimenti, sul banco di pizzeria in modo tale da agevolare la preparazione della pizza.
 - Posizionare le pale ed i piatti/cartoni in modo tale agevolare l'infornatura ed il successivo impiattamento della pizza.
- **Predisporre il forno a legna in modo che per l'orario di apertura abbia raggiunto la temperatura opportuna**
 - Formare una quantità di brace adeguata a portare il forno a temperatura.
 - Mantenere la temperatura del forno ottimale aggiungendo all'occorrenza legna ed eliminando la cenere in eccesso.
 - Prestare attenzione che, alla fine della serata, il forno risulti pulito e le braci spente in modo che sia pronto alla riaccensione il giorno successivo.

Conoscenze minime

- Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro.
- Tecnologie di funzionamento di forni elettrici ed a legna, fornelli, griglie e relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina.
- Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina (in particolare impastatrici e forni elettrici) e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza.
- Strumenti ed attrezzature per l'utilizzo e la pulizia del forno a legna.
- Caratteristiche e potere calorico delle diverse tipologie di legno.

UC.7

“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti**

- Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibile cause e fonti di rischio e contaminazione.
- Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- Curare la propria igiene personale.

- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
- Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

- **Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti**

- Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
- Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Conoscenze minime

- Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari.
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.

UC.8

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.9

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Ispettore mensa

- **Denominazione del profilo**

Ispettore mensa.

- **Definizione**

L'ispettore mensa opera all'interno delle aziende di ristorazione collettiva (mense aziendali, scolastiche, universitarie, militari, ospedaliere e simili, istituzionali, etc.), con funzioni di programmazione, coordinamento e controllo del processo di produzione ed erogazione dei pasti, nonché della qualità del prodotto finito e del livello di soddisfazione del cliente.

- **Livello**

- **Inquadramento EQF:** 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi ristorativi, ricettivi e turistici – Ristorazione
- ATECO 2007:
56.29.10 - mense
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.13.32 - Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Controllo dello stato delle attrezzature per il confezionamento*
 - *Sporzionamento dei cibi nei contenitori*
 - *Predisposizione degli alimenti nei macchinari per il confezionamento*
 - *Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari*
 - *Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Ispettore mensa svolge la propria attività con un buon livello di autonomia, redigendo ed implementando piani di controllo (previsti per legge ovvero richiesti dalla committenza) sul processo di produzione dei pasti, e realizzando le relative verifiche ispettive. Nello svolgimento del proprio lavoro, l'Ispettore mensa è supportato dall'addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva e si relaziona con il responsabile della mensa, il dietista/nutrizionista, la commissione controllo mensa e gli addetti mensa. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, che coincide con gli orari di apertura delle mense.

La professione di Ispettore mensa è esercitata in forma dipendente, per conto di imprese di

ristorazione collettiva, ovvero aziende/soggetti pubblici che usufruiscono dei servizi di mensa.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

- L'esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Redigere il piano di controllo	- Analizzare le problematiche specifiche delle aziende di ristorazione collettiva. - Analizzare e descrivere le caratteristiche dei locali e delle attrezzature in uso. - Realizzare l'analisi dei rischi ed individuare i punti critici di controllo. - Definire le procedure di gestione del sistema (verifica delle non conformità, gestione delle emergenze, procedura di revisione del sistema).
Organizzare le verifiche	- Pianificare le visite di controllo presso le strutture di ristorazione collettive, al fine di verificare l'effettiva implementazione del piano di controllo in vigore - Controllare l'attuazione del piano di pulizia: - controllare che i piani di lavoro, le attrezzature, il pentolame, le stoviglie e gli utensili siano sanificati in maniera corretta; - controllare che la pulizia dei frigoriferi avvenga secondo tempi e modalità adeguati;
Eseguire controlli sulle condizioni igieniche della struttura	- controllare la pulizia delle sale da pranzo e dei refettori; - controllare che dell'ambiente di lavoro (pavimenti, spogliatoi e servizi etc.) sia sanificato in maniera corretta; - controllare che gli addetti mensa osservino le norme di pulizia personale ed indossino abbigliamento idoneo alle proprie funzioni; - controllare che la disinfezione e derattizzazione vengano effettuare con la cadenza prescritta. - Controllare che venga applicata la normativa vigente in materia di smaltimenti rifiuti.
Eseguire controlli sullo stato di conservazione degli alimenti	- Controllare l'integrità e lo stato di conservazione degli alimenti presenti in magazzino /frigorifero (comprese date di scadenza). - Controllare che le condizioni e la temperatura di trasporto rispettino la normativa vigente in materia. - Controllare che le modalità di conservazione degli alimenti siano adeguate a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.
Eseguire controlli sul processo produzione dei pasti	Controllare il processo di preparazione dei pasti avvenga nel rispetto delle prescrizioni volte a minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.
Controllare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'onori	- Controllare che: - le materie prime utilizzate per la preparazione dei piatti rispettino le specifiche merceologiche previste dal capitolato; - i piatti pronti rispettino la tabella delle grammature; - la qualità dei piatti finiti sia adeguata a quanto stabilito nel capitolato. - Verificare i dati relativi ai cibi rifiutati.
Gestire le non conformità riscontrate	Rilevare nel corso delle verifiche ogni eventuale irregolarità e realizzare le procedure del caso per la gestione delle non conformità: - segnalare a chi di dovere le irregolarità riscontrate in merito a: condizioni igienico sanitarie; realizzazione del processo; qualità degli alimenti e rispetto del capitolato; - segnalare all'autorità competente gravi irregolarità comportanti rischio sanitario; - individuare opportuni interventi correttivi volti a ripristinare le condizioni di conformità, e verificarne l'implementazione.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"
	UC.3 "Sviluppare e gestire il piano di auto-controllo"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.4 "Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa"
	UC.5 "Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti"
	UC.6 "Verificare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'onori"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Interagire con le altre risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva"
	UC.8 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"
	UC.9 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito di strutture di ristorazione collettiva"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, tenendo presenti le caratteristiche e la normativa di settore.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della ristorazione collettiva ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore di riferimento, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- **Gestire gli adempimenti propri della prestazione professionale di Ispettore mensa ed Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva.**
 - Conoscere, comprendere ed applicare gli adempimenti necessari a pianificare e realizzare attività di controllo dei servizi di ristorazione collettiva (aspetti normativi, deontologici, organizzativi).
 - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione di *report* di verifica.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento.
- Principali ruoli e funzioni di un'impresa di ristorazione collettiva.
- Gli esercizi ristorativi: forme e tipologie di servizio.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione collettiva.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione programmata
- L'impianto di ristorazione: cucina tradizionale evoluta, centro di produzione, pasti cucina satellite.
- Principali software per l'elaborazione di testi.

UC.3

“Sviluppare e gestire il piano di auto-controllo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, redigendo un piano di auto-controllo adeguato alle caratteristiche della struttura di riferimento.

Abilità

- **Sviluppare un piano di auto-controllo in grado di garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie della struttura di ristorazione collettiva ove si opera**
 - Conoscere e comprendere le problematiche proprie delle aziende di ristorazione collettiva e rapportarle alle caratteristiche della struttura ove si opera, al fine di effettuare l'analisi dei rischi ed individuare i punti critici di controllo.
 - Individuare ed elaborare procedure e strumenti per la gestione del piano di autocontrollo (gestione delle non conformità e delle emergenze, revisione del sistema).
- **Garantire l'implementazione del piano di auto-controllo e dei suoi strumenti di gestione**
 - Individuare i responsabili delle diverse attività interessate dal piano (stoccaggio prodotti, trattamento alimenti, distribuzione, pulizia) e condividere le procedure sviluppate.
 - Gestire, in caso di non conformità, le azioni correttive volte a ripristinare le ottimali condizioni igienico-sanitarie, coordinandosi con i responsabili individuati.

Conoscenze minime

- Il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Il piano di auto-controllo.
- Modelli per la redazione del piano di auto-controllo.
- Procedure e strumenti per la gestione di non conformità, emergenze e revisione del sistema.

UC.4

“Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Attestare le condizioni di pulizia ed igiene degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e degli strumenti in uso, nonché il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.

Abilità

- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nelle attività di sanificazione degli ambienti di lavoro (sale da pranzo, cucine, spogliatoi e servizi)**
 - Verificare l'attuazione del piano di pulizia, al fine di garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.
 - Verificare il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.
 - Verificare l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
 - Verificare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Sanificazione.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari.
- Il piano di pulizia.
- Tipologie e caratteristiche di detersivi e detergenti.
- Sistemi e metodi di sanificazione di:
 - superfici (pavimenti e muri);
 - attrezzature di cucina;
 - frigoriferi;
 - ambienti di lavoro (cucina, dispensa, spogliatoi e servizi);
 - aule e refettori.
- Obblighi normativi in materia di igiene del personale.
- Misure e strumenti per il controllo degli infestanti.
- Direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

UC.5

“Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Attestare lo stato di conservazione degli alimenti ed il rispetto della normativa igienico-sanitaria durante il processo di produzione dei pasti.

Abilità

- **Verificare le condizioni degli alimenti utilizzati nel processo di produzione dei pasti**
 - Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano integri e conservati correttamente.
 - Verificare che gli alimenti siano trasportati e conservati secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia.
- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nel processo di preparazione dei pasti**
 - Verificare che durante il processo di preparazione dei pasti vengano rispettate tutte le prescrizioni igienico-sanitarie in vigore al fine di minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.

Conoscenze minime

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – monitoraggio punti critici.
- La contaminazione chimico-fisica durante il trasporto, la lavorazione e la conservazione degli alimenti.
- Sistemi e metodi di trasporto degli alimenti.
- Sistemi e metodi di conservazione degli alimenti: magazzino; frigorifero; congelatore.
- I prodotti congelati e surgelati.
- Elementi di merceologia di settore: vegetali; carni; prodotti ittici; uova, latte e derivati.
- Tecniche di trasformazione degli alimenti.

UC.6

“Verificare la coerenza del servizio rispetto al capitolato d'oneri”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Attestare la corrispondenza del servizio offerto a quanto stabilito dal capitolato d'oneri.

Abilità

- **Verificare la qualità degli alimenti utilizzati nel processo di produzione dei pasti**
 - Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano conformi qualitativamente a quanto previsto dal capitolato.
 - Verificare che i piatti pronti siano conformi qualitativamente e quantitativamente (per grammatura) a quanto previsto dal capitolato.
 - Verificare la presenza sul menù di piatti pronti dedicati ad utenze con specifiche esigenze (piatti vegetariani, per allergie ed intolleranze, per regimi dietetici particolari).
- **Verificare i dati alla quantità di cibo prodotta rifiutati**
 - Verificare che il quantitativo di cibo sia prodotto in quantità adeguata alle presenze previste nella struttura.

Conoscenze minime

- Il capitolato d'oneri: strumenti di lettura e modalità di verifica.
- Elementi di nutrizione e dietetica (con particolare attenzione alle utenze particolari).
- Elementi di programmazione della produzione: per presenza costanti e non.
- Elementi di programmazione della distribuzione.
- Menù programmati: il menù rotativo e ciclico.
- Variabili che condizionano la scelta del menù.

UC.7

“Interagire con le altre risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Coordinarsi con le risorse professionali interne ed esterne alla struttura che siano coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione del servizio in oggetto.

Abilità

- **Coordinarsi con le risorse professionali coinvolte nel servizio di ristorazione collettiva**
 - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro.
 - Interagire con il proprio responsabile e con le figure di riferimento presenti sul luogo di lavoro (responsabile della mensa, dietista/nutrizionista, commissione controllo mensa e addetti mensa), in modo da agevolare lo scambio di informazioni.
 - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse professionali, in caso di irregolarità e non conformità, per il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività.
 - Interagire e coordinarsi con risorse professionali esterne coinvolte nell'erogazione del servizio (fornitori, vettori, distributori, ispettori sanitari, etc.), in modo da operare in maniera conforme alle specifiche dello stesso.

Conoscenze minime

- Elementi di organizzazione del lavoro.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.8

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (ristorazione collettiva).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed *ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.9

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito di strutture di ristorazione collettiva”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la conformità alle procedure di qualità vigenti e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
 - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
 - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
 - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva.

- **Definizione**

L'addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva opera all'interno di mense (aziendali, scolastiche, universitarie, militari, ospedaliere e simili, istituzionali, etc.) e cucine centralizzate, con funzioni di controllo sul processo di produzione ed erogazione dei pasti, dall'ingresso delle materie prime, alla lavorazione e trasformazione, fino alla distribuzione del piatto pronto.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

--

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: servizi ristorativi, ricettivi e turistici – Ristorazione

- ATECO 2007:

56.29.10 - mense

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA..19.13.32 - Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Controllo dello stato delle attrezzature per il confezionamento*
 - *Sporzionamento dei cibi nei contenitori*
 - *Predisposizione degli alimenti nei macchinari per il confezionamento*
 - *Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari*
 - *Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva svolge la propria attività con un discreto livello di autonomia operativa, nell'ambito ed in applicazione delle direttive generali ricevute e degli obblighi di legge, realizzando verifiche sul processo di produzione dei pasti a partire dal piano di controllo in vigore. Nello svolgimento del proprio lavoro, l'addetto qualificato si relaziona con l'ispettore mensa, il responsabile della mensa, il dietista/nutrizionista, la commissione controllo mensa e gli addetti mensa. Gli orari di lavoro prevedono generalmente un impegno diurno, che coincide con gli orari di apertura delle

mense.

La professione di Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva è esercitata in forma dipendente, per conto di imprese di ristorazione collettiva, ovvero aziende/soggetti pubblici che usufruiscono dei servizi di mensa.

- Condizioni **di accesso all'esercizio della professione**
- L'esercizio della professione non richiede il possesso di specifica abilitazione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Organizzare le verifiche	• Pianificare le visite di controllo presso le strutture di ristorazione collettive, al fine di verificare l'effettiva implementazione del piano di controllo in vigore. • Controllare l'attuazione del piano di pulizia: • controllare che i piani di lavoro, le attrezzature, il pentolame, le stoviglie e gli utensili siano sanificati in maniera corretta; • controllare che la pulizia dei frigoriferi avvenga secondo tempi e modalità adeguati;
Eseguire controlli sulle condizioni igieniche della struttura	• controllare la pulizia delle sale da pranzo e dei refettori; • controllare che dell'ambiente di lavoro (pavimenti, spogliatoi e servizi etc.) sia sanificato in maniera corretta; • controllare che gli addetti mensa osservino le norme di pulizia personale ed indossino abbigliamento idoneo alle proprie funzioni; • controllare che la disinfestazione e derattizzazione vengano effettuate con la cadenza prescritta. • Controllare che venga applicata la normativa vigente in materia di smaltimenti rifiuti.
Eseguire controlli sullo stato di conservazione degli alimenti	• Controllare l'integrità e lo stato di conservazione degli alimenti presenti in magazzino /frigorifero (comprese date di scadenza). • Controllare che le condizioni e la temperatura di trasporto rispettino la normativa vigente in materia. • Controllare che le modalità di conservazione degli alimenti siano adeguate a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.
Eseguire controlli sul processo produzione dei pasti	• Controllare che il processo di preparazione dei pasti avvenga nel rispetto delle prescrizioni volte a minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.
Effettuare relazioni sulle verifiche effettuate	• Rilevare nel corso delle verifiche ogni eventuale irregolarità e segnalarla al proprio responsabile.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.3 "Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa"
	UC.4 "Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti"
Gestire i fattori produttivi	UC.5 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Esercitare professioni ispettive nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva, tenendo presenti le caratteristiche e la normativa di settore.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l'attività professionale**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore della ristorazione collettiva ed i principali processi produttivi che lo caratterizzano.
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore di riferimento, nonché i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti.
- **Gestire gli adempimenti propri della prestazione professionale di Ispettore mensa ed Addetto qualificato al controllo del servizio di ristorazione collettiva.**
 - Conoscere, comprendere ed applicare gli adempimenti necessari a pianificare e realizzare attività di controllo dei servizi di ristorazione collettiva (aspetti normativi, deontologici, organizzativi).
 - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione di *report* di verifica.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento.
- Principali ruoli e funzioni di un'impresa di ristorazione collettiva.
- Gli esercizi ristorativi: forme e tipologie di servizio.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione collettiva.
- Tipologie, caratteristiche e modelli organizzative della ristorazione programmata.
- L'impianto di ristorazione: cucina tradizionale evoluta, centro di produzione, pasti cucina satellite.
- Principali software per l'elaborazione di testi.

UC.3

“Verificare le condizioni igieniche della struttura - mensa”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Attestare le condizioni di pulizia ed igiene degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e degli strumenti in uso, nonché il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.

Abilità

- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nelle attività di sanificazione degli ambienti di lavoro (sale da pranzo, cucine, spogliatoi e servizi)**
 - Verificare l'attuazione del piano di pulizia, al fine di garantire le salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.
 - Verificare il rispetto delle norme di igiene personale da parte del personale di servizio.
 - Verificare l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
 - Verificare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Sanificazione.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari.
- Il piano di pulizia.
- Tipologie e caratteristiche di detersivi e detergenti.
- Sistemi e metodi di sanificazione di:
 - superfici (pavimenti e muri);
 - attrezzature di cucina;
 - frigoriferi;
 - ambienti di lavoro (cucina, dispensa, spogliatoi e servizi);
 - aule e refettori.
- Obblighi normativi in materia di igiene del personale.
- Misure e strumenti per il controllo degli infestanti.
- Direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

UC.4

“Verificare la qualità degli alimenti ed il processo produzione dei pasti”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Attestare lo stato di conservazione degli alimenti ed il rispetto della normativa igienico-sanitaria durante il processo di produzione dei pasti.

Abilità

- **Verificare le condizioni degli alimenti utilizzati nel processo di produzione dei pasti**
 - Verificare che gli alimenti presenti in magazzino/frigorifero siano integri e conservati correttamente.
 - Verificare che gli alimenti siano trasportati e conservati secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia.
- **Verificare il rispetto delle norme igienico-sanitarie nel processo di preparazione dei pasti**
 - Verificare che durante il processo di preparazione dei pasti vengano rispettate tutte le prescrizioni igienico-sanitarie in vigore al fine di minimizzare il rischio di inquinamento degli alimenti.

Conoscenze minime

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – monitoraggio punti critici.
- La contaminazione chimico-fisica durante il trasporto, la lavorazione e la conservazione degli alimenti.
- Sistemi e metodi di trasporto degli alimenti.
- Sistemi e metodi di conservazione degli alimenti:
 - magazzino;
 - frigorifero;
 - congelatore.
- I prodotti congelati e surgelati.
- Elementi di merceologia di settore: vegetali; carni; prodotti ittici; uova, latte e derivati.
- Tecniche di trasformazione degli alimenti.
- Elementi di nutrizione e dietetica (con particolare attenzione alle utenze particolari).

UC.5

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione collettiva”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (ristorazione collettiva).

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

Accompagnatore turistico

- **Denominazione del profilo**

Accompagnatore turistico.

- **Definizione**

È accompagnatore turistico chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma di viaggio assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sui luoghi di transito, anche in una o più lingue estere, al di fuori dell'ambito della specifica competenza della guida turistica (da L.R. 13/2013 "Testo unico in materia di turismo").

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
- ATECO 2007:
79.90.20 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.21.53 - Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Studio ed esecuzione del percorso di viaggio definito dagli organizzatori*
 - *Accoglienza dei partecipanti*
 - *Disbrigo degli adempimenti burocratici, amministrativi (ingressi musei) e logistici*
 - *Gestione e conduzione del gruppo, finalizzata a favorirne la coesione e la partecipazione*
 - *Assistenza al cliente e gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo ingressi) con i clienti, in lingua nazionale e straniera*
 - *Erogazione di informazioni di interesse turistico sulle zone di transito*
 - *Accompagnamento nella visita a luoghi e località turistiche*
 - *Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore*
 - *Accoglienza dei reclami da parte del gruppo accompagnato*
 - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
 - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'attività di Accompagnatore turistico può essere svolta su tutto il territorio nazionale e anche

all'estero; egli opera con buon livello di autonomia, per quel che riguarda la gestione del cliente e degli adempimenti burocratici ed amministrativi del gruppo assegnatogli.

I ritmi di lavoro dell'Accompagnatore turistico sono di solito molto intensi in quanto il suo intervento è richiesto durante l'intero arco della giornata, per periodi di tempo anche di lunga durata; gli orari sono flessibili e condizionati alle esigenze dei gruppi accompagnati ed alla tipologia dei luoghi visitati. Nell'esercizio della propria attività, inoltre l'accompagnatore è chiamato a parlare in pubblico con uso di microfono, stare in piedi o camminare per periodi prolungati.

La professione di Accompagnatore turistico è nella maggior parte dei casi un'attività indipendente, gestita con contratti di collaborazione prevalentemente con tour operator e agenzie di viaggi.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Per esercitare la professione di Accompagnatore turistico è necessario (artt. 72 e 91 della L.R. 13/2013):

- 1) essere in possesso di un diploma di scuola media superiore di secondo grado o titolo equipollente;
- 2) conoscere almeno una lingua straniera;
- 3) conseguire la relativa abilitazione superando le prove scritte e orali previste dal Bando emanato periodicamente dalla Regione Umbria.

Art. 72 (Abilitazione professionale)

1. L'esame di abilitazione per le figure professionali turistiche di cui agli articoli 70 e 71 (Accompagnatore turistico e Guida turistica) è effettuato dalle Province in base a procedure omogenee stabilite con proprio atto dalla Giunta regionale.

2. La Giunta regionale determina, in particolare:

- a) gli ambiti di competenza delle professioni turistiche di cui all'articolo 69, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ai turisti;
- b) i criteri e le modalità di accertamento dei requisiti di ammissione e di svolgimento dell'esame;
- c) le modalità di accertamento per l'estensione dell'abilitazione di cui all'articolo 73, da parte delle Province;
- d) la composizione ed il funzionamento delle Commissioni per gli esami di abilitazione di cui al comma 1;
- e) le materie oggetto degli esami di abilitazione di cui al comma 1.

[...]

4. La Provincia, sulla base degli esiti dell'esame abilitante, rilascia l'attestato di abilitazione all'esercizio della professione ed il tesserino personale di riconoscimento, che deve essere visibile durante l'esercizio dell'attività professionale.

Art. 91 ((Norme transitorie e finali)

Fino all'effettivo trasferimento delle funzioni di cui al comma 1 i procedimenti relativi alle professioni turistiche, ivi compresi gli esami di abilitazione, alle attività di organizzazione e intermediazione di viaggi e turismo in forma professionale e non professionale, nonché alle associazioni pro-loco, sono svolti dalla struttura regionale competente ai sensi del presente testo unico.

- **Attività proprie del profilo professionale**

Attività	Contenuti
Definire le caratteristiche del servizio da erogare	• Definire la tipologia di servizio da erogare a clienti reali o potenziali (ad es., accompagnamento in 'outgoing', 'incoming', "daily tour", 'transferista'; in Umbria, Italia, Europa e nei paesi extraeuropei, incentive, assistenza giornaliera, cene, shopping, spettacoli).
Studiare e programmare il percorso di viaggio definito dagli organizzatori	Acquisire e studiare il programma di viaggio ai fini della sua corretta realizzazione ed eventualmente svolgerlo sulla scorta delle proprie conoscenze e delle caratteristiche dei turisti. In particolare: • reperire fonti (libri, guide, siti internet, mappe e cartine, etc.) utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, a livello non specialistico, relative ai luoghi di transito; • individuare gli aspetti logistici, amministrativi e burocratici (tipologie di trasporti disponibili; mappa delle strade delle città; principali norme in vigore nel paese oggetto della visita; formalità di frontiera e doganali; aspetti di registrazione alberghiera; localizzazione di ambasciate, consolati ed uffici di polizia; ospedali; etc.) utili ad agevolare il viaggio e diminuire l'insorgere di eventuali problemi (ritardi; malori; eventuali smarrimenti o furto di documenti, etc.).

Attività	Contenuti
Accompagnare il gruppo lungo l'itinerario di viaggio	• Accompagnare il gruppo curando l'attuazione del programma di viaggio, assicurando i necessari servizi di assistenza, e fornendo significative informazioni di interesse turistico sulle zone di transito. • Coordinare ed animare il gruppo di turisti. • Gestire imprevisti o situazioni critiche. • Intrattenere rapporti con fornitori di servizi (alberghi, ristoranti, questure, ospedali, consolati, ambasciate, etc.) e con le guide turistiche delle località visitate.
Gestire operativamente i trasferimenti e le pratiche amministrative/burocratiche	Sulla base del programma predisposto dall'organizzatore (percorso del viaggio, luoghi di visita, soste, orari e mezzi per il trasferimento): • gestire le operazioni di coordinamento dei vettori ed di altri soggetti indicati dall'organizzatore; • gestire l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio; • gestire le registrazioni alberghiere; • gestire le formalità doganali e valutarie; • gestire ogni altra formalità di carattere amministrativo per problematiche di carattere sanitario e in caso di decesso.
Gestire il primo soccorso in caso di incidente/malore	Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, senza che ciò implichi una responsabilità civile, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Accompagnatore turistico"
	UC.3 "Operare nel sistema turistico regionale"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.5 "Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo"
	UC.6 "Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica e Accompagnatore turistico"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire l’attività professionale di Accompagnatore turistico”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale dell'accompagnatore turistico.

Abilità

- **Realizzare gli adempimenti normativi ed organizzativi ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di accompagnatore turistico.
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione.
 - Utilizzare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione (secondo quanto prescritto dalla L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale).
 - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione.
- **Definire e sviluppare l'offerta di servizi di accompagnatore turistico**
 - Conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento della professione.
 - Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento.
 - Elaborare l'offerta del servizio di accompagnatore turistico sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche nazionali ed estere.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- Legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.
- Strumenti di valutazione della sostenibilità economica a medio termine dell’esercizio della professione -anche in rapporto alle esigenze di stagionalità- in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnatore turistico.
- Strategia della promozione del proprio servizio.
- Tipologie di accompagnamento turistico (accompagnatore in ‘outgoing’, accompagnatore in ‘incoming’, accompagnatore in “daily tour”, ‘transferista’, , assistenza giornaliera, cene, shopping, spettacoli).
- Geografia turistica (Italia; Europa; paesi extraeuropei).
- Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale.
- Elementi di storia, storia dell'arte ed antropologia.

UC.3

“Operare nel sistema turistico regionale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione**
 - Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionale al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizio della propria professione**
 - Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte.

Conoscenze minime

- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione).
- Contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici).
- Contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).

UC.4

“Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità

- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
 - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.
- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.5

“Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Studiare l'itinerario ed accompagnare il gruppo in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza.

Abilità

- **Reperire le fonti utili a fornire informazioni di carattere culturale e relative agli aspetti logistici, amministrativi e burocratici del viaggio**
 - Studiare il percorso di viaggio reperendo dalle diverse fonti disponibili informazioni di carattere storico-artistico, geografico, etnografico relative ai luoghi di transito; ed utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica).
 - Individuare e comprendere: le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita; le formalità di frontiera e doganali; gli aspetti di cambio e valutari; le modalità di registrazione alberghiera.
 - Identificare le tipologie di trasporti disponibili, comprenderne le modalità di funzionamento e le relative tipologie di biglietti e documenti di viaggio da gestire.
 - Individuare la localizzazione delle strutture di supporto e di servizio (ad es., ambasciate, consolati ed uffici di polizia; ospedali; etc.).
- **Accompagnare il gruppo curando l'attuazione del programma di viaggio ed assicurando i necessari servizi di assistenza**
 - Curare la completa attuazione del programma.
 - Trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito, mirando a coinvolgere attivamente il gruppo accompagnato.
 - Intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture di supporto nonché con le guide turistiche delle località visitate al fine di agevolare il viaggio e/o diminuire l'insorgere di problemi e contrattempi.
 - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.
- **Gestire le soste ed i trasferimenti**
 - Gestire: l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio; le registrazioni alberghiere; le formalità doganali; gli imprevisti derivanti da ritardi dei mezzi di trasporto.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di itinerari turistici (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Cartografia.
- Sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio.
- Sistemi di prenotazione e registrazione alberghiera.
- Tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi.
- Tecniche di problem solving.

UC.6
“Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso -
Guida turistica e Accompagnatore turistico”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti.

Abilità

- **Individuare ed eseguire – se possibile- tecniche di primo intervento volte a limitare i danni dell'incidente/malore in attesa dei servizi competenti, collaborando con il capogruppo ove presente¹**
 - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
 - Applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo.

Conoscenze minime

- Pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).
- Standard “Basic Life Support” (BLS).
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.

1

In particolare nel caso della Guida Turistica.

UC.7

“Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità

- **Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio**

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
- Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Guida turistica

- **Denominazione del profilo**

Guida turistica

- **Definizione**

È guida turistica chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nella visita alle attrattive storiche, artistiche, monumentali, archeologiche, ambientali, paesaggistiche, naturalistiche, etnografiche, illustrandone le caratteristiche e assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornendo ogni altra informazione anche in una o più lingue estere.

(da L.R. 13/2013 art. 70 - "Testo unico in materia di turismo").

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.4.1.5.2 - Guide turistiche

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
- ATECO 2007:
79.90.20 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.21.51 - Accompagnamento e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Identificazione dell'offerta turistica locale*
 - *Raccolta dati sulle caratteristiche dei luoghi da visitare*
 - *Sviluppo e perfezionamento della proposta di itinerario e/o percorso di visita, anche attraverso sopralluoghi*
 - *Realizzazione dei materiali di supporto da distribuire ai partecipanti*
 - *Accoglienza dei partecipanti*
 - *Accompagnamento e conduzione di singoli o gruppi in zone di interesse*
 - *Illustrazione e descrizione delle caratteristiche e delle particolarità dei luoghi di visita*
 - *Intervento in situazioni di emergenza*
 - *Valutazione della qualità dei servizi offerti*
 - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
 - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

La Guida turistica opera con buon livello di autonomia, illustrando ai turisti i siti di interesse artistico-culturale, religioso, storico e archeologico o in itinerari urbani, a partire da un programma pre-definito o da lei stessa redatto.

L'attività di Guida turistica è caratterizzata da una forte stagionalità. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione; gli orari sono flessibili e condizionati alle esigenze dei gruppi guidati ed alla tipologia dei luoghi visitati. Nell'esercizio della propria attività la Guida turistica è chiamata a parlare in pubblico, stare in piedi o camminare per periodi prolungati.

La professione di Guida turistica è esercitata nella maggior parte dei casi in forma autonoma, collaborando con: Agenzie turistiche locali, uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica, Comuni, Enti che gestiscono risorse turistico-culturali (ad es. musei, ecomusei, beni culturali), imprese turistiche (agenzie di viaggi, tour operator), etc.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Per esercitare la professione di Guida turistica è necessario (artt. 72 e 91 della L.R. 13/2013):

- 1) essere in possesso di un diploma di scuola media superiore di secondo grado o titolo equipollente;
- 2) conoscere almeno una lingua straniera;
- 4) conseguire la relativa abilitazione superando le prove scritte e orali previste dal Bando emanato periodicamente dalla Regione Umbria.

Art. 72 (Abilitazione professionale)

1. L'esame di abilitazione per le figure professionali turistiche di cui agli articoli 70 e 71 (Accompagnatore turistico e Guida turistica) è effettuato dalle Province in base a procedure omogenee stabilite con proprio atto dalla Giunta regionale.

2. La Giunta regionale determina, in particolare:

- a) gli ambiti di competenza delle professioni turistiche di cui all'articolo 69, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ai turisti;*
- b) i criteri e le modalità di accertamento dei requisiti di ammissione e di svolgimento dell'esame;*
- c) le modalità di accertamento per l'estensione dell'abilitazione di cui all'articolo 73, da parte delle Province;*
- d) la composizione ed il funzionamento delle Commissioni per gli esami di abilitazione di cui al comma 1;*
- e) le materie oggetto degli esami di abilitazione di cui al comma 1.*

[...]

4. La Provincia, sulla base degli esiti dell'esame abilitante, rilascia l'attestato di abilitazione all'esercizio della professione ed il tesserino personale di riconoscimento, che deve essere visibile durante l'esercizio dell'attività professionale.

Art. 91 ((Norme transitorie e finali)

Fino all'effettivo trasferimento delle funzioni di cui al comma 1 i procedimenti relativi alle professioni turistiche, ivi compresi gli esami di abilitazione, alle attività di organizzazione e intermediazione di viaggi e turismo in forma professionale e non professionale, nonché alle associazioni pro-loco, sono svolti dalla struttura regionale competente ai sensi del presente testo unico.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Definire le caratteristiche del servizio da erogare	Definire la tipologia di servizio da erogare a clienti reali o potenziali (ad es., itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, eno-gastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.).
Organizzare percorsi turistici	- Definire il programma di visita, sulla scorta delle indicazioni fornite dal committente (ad es., tipologia del gruppo, tempo a disposizione, etc.), identificando i luoghi d'interesse, le informazioni da trasmettere, i tempi ed i modi di realizzazione della visita. - Dettagliare in forma scritta il programma di visita.
Guidare il gruppo lungo l'itinerario turistico	- Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio. - Rispettare modalità e tempi di visita come stabilito nel programma. - Mantenere costante il livello di attenzione e destare interesse nei partecipanti. - Prestare attenzione alle richieste ed esigenze del gruppo e gestire o supportare i capigruppo in caso di eventuali imprevisti o situazioni critiche. - Coordinarsi con i soggetti coinvolti a vario titolo nello svolgimento del percorso turistico (accompagnatore, autista, ristoratori, etc.). - Prevenire con adeguata sensibilizzazione dei partecipanti i danni al patrimonio.
Prevenire i rischi, gestire e coadiuvare il primo soccorso in caso di incidente/malore	- Prevenire, con adeguata articolazione delle visite e sensibilizzazione dei partecipanti, incidenti e danni alla persona. - Erogare un primo intervento e/o supportare i capigruppo, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
	UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
Definire obiettivi e risorse	UC.2 “Gestire l'attività professionale di Guida turistica”
	UC.3 “Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale”
Gestire il sistema cliente	UC.4 “Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari”
Produrre beni/Erogare servizi	UC.5 “Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo”
	UC.6 “Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica e Accompagnatore turistico”
Gestire i fattori produttivi	UC.7 “Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire l’attività professionale di Guida turistica”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida turistica .

Abilità

- **Realizzare gli adempimenti normativi ed organizzativi ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di guida turistica.
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione.
 - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione
- **Definire e sviluppare l'offerta di servizi di Guida turistica**
 - Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento.
 - Elaborare l'offerta del servizio di Guida turistica sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche regionali.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione.
- Aspetti etici e deontologici.
- Strumenti di valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell’esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo europeo, italiano e regionale, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di Guida Turistica e strategia della promozione e commercializzazione del servizio.

UC.3

“Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito dell'attività di Guida turistica.

Abilità

- **Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizio della propria professione.
- **Utilizzare le conoscenze storiche ed artistiche del territorio al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività**
 - Conoscere e comprendere la storia e gli aspetti artistici e religiosi dei siti e dei monumenti regionali, nonché tutti gli aspetti di interesse turistico del territorio.
- **Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al suo contesto sociale e produttivo al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione.
- **Utilizzare una seconda lingua al fine di trasferire informazioni e conoscenze ai turisti stranieri**
 - Comunicare oralmente utilizzando il lessico proprio del settore, al livello C1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime

- Elementi di storia dell'arte.
- Elementi di archeologia.
- Elementi di storia generale e storia dell'Umbria.
- Mete e itinerari turistici del territorio di riferimento.
- Contesto urbanistico e artistico della Regione (a titolo di esempio: monumenti, opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici).
- Contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione).
- Contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici).
- Contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).
- Elementi di liturgia, culto e storia del francescanesimo e della Chiesa cattolica in Umbria (come da Protocollo di intesa tra Regione Umbria e Regione Episcopale umbra circa la fruizione dei beni culturali ecclesiastici – DGR n. 1024/1999)
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

UC.4

“Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità

- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
 - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.
- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.5

“Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

- Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione. Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche.

Abilità

• Preparare una visita guidata

- Conoscere e saper utilizzare le proprie conoscenze storiche ed artistiche al fine di preparare la visita.
- Individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, relative ai siti da visitare (libri, guide, siti internet, mappe e cartine, etc.).
- Utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica).
- Preparare la visita dal punto di vista della gestione del tempo al fine di una corretta applicazione del programma.
- Elaborare in forma scritta il programma.

• Guidare il gruppo ed illustrare le attrattive dell'itinerario

- Trasferire nozioni e informazioni chiare e complete ed in modo da destare interesse e curiosità nel gruppo.
- Intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture visitate, con gli accompagnatori e gli autisti al fine di agevolare la visita e limitare l'insorgere di problemi e contrattempi.
- Rispettare tempi e programmi.
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di visite turistiche (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, eno-gastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.).
- Cartografia (conoscere le rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione della visita).
- Principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (reti internet, etc.).
- Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi.
- Tecniche di *problem solving*.

UC.6
“Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso -
Guida turistica e Accompagnatore turistico”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse.
- Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti.

Abilità

- **Individuare ed eseguire – se possibile- tecniche di primo intervento volte a limitare i danni dell'incidente/malore in attesa dei servizi competenti, collaborando con il capogruppo ove presente²**
 - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
 - Applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo.

Conoscenze minime

- Pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).
- Standard “Basic Life Support” (BLS).
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.

2 In particolare nel caso della Guida Turistica.

UC.7

“Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità

- **Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio**

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
- Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Guida ambientale - escursionistica

Denominazione del profilo

Guida ambientale – escursionistica.

Definizione

È guida ambientale-escursionistica chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi in escursioni, anche attraverso tracciati e sentieri prefissati, in ambienti montani, collinari, di pianura, acquatici e sotterranei, anche antropizzati, compresi parchi e aree protette, nonché ambienti o strutture espositive di carattere naturalistico ed ecologico, assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e illustrando gli aspetti ambientali, naturalistici e antropologici del territorio. Sono esclusi dall'ambito di competenza delle guide ambientali-escursionistiche i percorsi posti su terreni di elevata acclività innevati e rocciosi che richiedono l'uso di attrezzature e tecniche alpinistiche, con l'utilizzo, per la progressione, di corda, piccozza e ramponi.

La professione di guida ambientale-escursionistica può essere articolata in profili professionali specialistici che si caratterizzano per il tipo di attività svolta, le tecniche, i mezzi di trasporto, le attrezzature utilizzate e le conoscenze professionali.

Livello

Decisione del Consiglio del 16/07/85: 5

Inquadramento EQF: 4

Riferimento a codici di classificazioni

Codice ISTAT CP 2011:

3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi

- **Area/settore economico di attività**
- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
- ATECO 2007:
79.90.20 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.21.46 - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni naturalistiche*
 - *Definizione del programma di visita e realizzazione dei materiali di supporto da distribuire agli escursionisti*
 - *Verifica dell'adeguatezza ed efficienza dell'equipaggiamento degli escursionisti*
 - *Accompagnamento e conduzione di singoli escursionisti, o gruppi, presso i luoghi di attrazione*
 - *Gestione della visita e della relazione con gli escursionisti in lingua nazionale e straniera*
 - *Svolgimento di attività di animazione su tematiche inerenti gli itinerari proposti*

- *Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli*
- *Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore*
- ADA.19.21.48 - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni cicloturistiche
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni cicloturistiche*
 - *Assistenza ai partecipanti per tutta la durata dell'escursione cicloturistica*
 - *Applicazione di tecniche specifiche di guida della bicicletta in strada e fuori strada*
 - *Manutenzione ordinaria e semplici riparazioni della bicicletta*
 - *Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli*
 - *Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore*
- ADA.19.21.49 - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni equestri
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni equestri*
 - *Accompagnamento ed assistenza ai clienti per tutta la durata dell'escursione equestre*
 - *Supporto ai clienti nelle manovre e nella conduzione dell'equino*
 - *Cura (non veterinaria) e governo degli equini*
 - *Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli*
 - *Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

La Guida ambientale - escursionistica opera con buon livello di autonomia, conducendo i turisti in zone di interesse naturalistico come parchi nazionali e regionali, riserve naturali, giardini botanici, musei di scienze naturali o strutture espositive, zone di interesse storico-naturalistico, etc., a partire da un programma pre-definito o da lei stessa redatto.

L'attività di Guida ambientale - escursionistica è caratterizzata da una forte stagionalità: la mole di lavoro e le caratteristiche dell'utenza possono variare anche in maniera consistente nei vari periodi dell'anno (grande afflusso di turisti in estate, scolaresche in autunno e primavera, attività promozionali e divulgative in inverno). I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione; gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che nel caso di escursioni lunga percorrenza può partire dalle prime ore del mattino e durare più giorni. Nell'esercizio della propria attività la Guida ambientale - escursionistica è chiamata a parlare in pubblico ed a camminare su terreni accidentati anche per periodi prolungati.

La professione di Guida ambientale - escursionistica è esercitata nella maggior parte dei casi in forma autonoma, in collaborazione con enti o associazioni che gestiscono parchi o riserve naturali, uffici turistici di Comuni e Comunità Montane, con enti che gestiscono risorse turistiche (uffici di Accoglienza Turistica), con imprese (*tour operator*) e con cooperative di servizi turistici presenti sul territorio.

Attività proprie del profilo professionale di Guida ambientale – escursionistica

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Definire le caratteristiche del servizio da erogare	Definire la tipologia di servizio da erogare a clienti reali o potenziali (ad es., percorsi naturalistici classici, attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, etc.).
Organizzare escursioni naturalistiche	- Organizzare gli itinerari stabilendone modalità e tempi, sulla base della tipologia del gruppo affidato e del tempo a disposizione. - Dettagliare, se richiesto, in forma scritta il programma di visita e produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Guidare il gruppo lungo l'escursione naturalistica	- Accompagnare il gruppo in zone di pregio naturalistico-ambientale, nei parchi, nei musei naturalistici e nei giardini botanici, illustrando le caratteristiche dei luoghi visitati (flora, fauna, conformazione geologica del luogo, folklore, storia, etc.). - Svolgere attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali, di animazione ludico-sportiva, di organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, di pianificazione di soggiorni anche plurigiornalieri in campeggi, rifugi o bivacchi, di divulgazione naturalistica (allestimento di mostre, individuazione e tracciamento di percorsi di visita, etc.).
Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso in caso di incidente/malore del turista	Prestare attenzione ai rischi che potrebbero intervenire durante l'esercizio dell'attività; erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Attività proprie della specializzazione di guida equestre

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Organizzare percorsi e programmi di escursioni a cavallo	Identificare i percorsi, i sentieri, i punti di ricovero di cavalli e cavalieri, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia, del grado di pratica e delle aspettative del gruppo affidato. Dettagliare in forma scritta il programma di escursione. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Trasferire tecniche e pratiche equestri	Trasferire tecniche elementari di equitazione al singolo o ai gruppi, quali messa in sella, pratica di scuderia, lavoro su piano elementare, lavoro su piccoli ostacoli mobili, lavoro su piccoli ostacoli naturali, esercitazioni su sentiero.
Accudire il cavallo ed effettuare operazioni riguardanti il cavallo	Alimentare ed abbeverare il cavallo, prevenire le malattie e curare il cavallo sotto indicazione del veterinario, preparare il cavallo al tipo di percorso individuato, bardare e affardellare, controllare le ferrature, mantenere il materiale di selleria.

Attività proprie della specializzazione in ambito di guida speleologica

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Organizzare percorsi ed escursioni in grotta e in forra	• Identificare i percorsi, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia e del grado di pratica del gruppo affidato. Dettagliare in forma scritta il programma di escursione. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Trasferire tecniche ed pratiche speleologiche e torrentistiche	• Trasferire tecniche elementari di progressione (su corde e scale) in grotta ed in forra al singolo o ai gruppi, al fine di consentire anche ai partecipanti non esperti lo svolgimento del percorso, prevenendo i rischi connessi allo stesso.
Guidare il gruppo in grotta	• Accompagnare il gruppo in grotta, illustrando le peculiarità del luogo visitato (dimensioni, caratteristiche morfologiche e geologiche, flora e fauna ipogea, eventuali elementi di interesse legati al luogo -paleontologico, archeologico, storico, etc.).

Attività proprie della specializzazione in ambito di guida in ambito cicloturistico (anche fuoristrada)

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Organizzare escursioni di cicloturismo/mountain bike	• Identificare i percorsi, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia e del grado di pratica del gruppo affidato. Dettagliare in forma scritta il programma di escursione. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.
Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada	• Trasferire tecniche elementari di ciclismo fuoristrada al singolo o ai gruppi, al fine di consentire anche ai partecipanti non esperti lo svolgimento del percorso, prevenendo i rischi connessi allo stesso.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza ³
	UC.1 “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
Definire obiettivi e risorse	UC.2 “Gestire l’attività professionale di Guida ambientale – escursionistica”
	UC.3 “Operare nel sistema turistico regionale”
Gestire il sistema cliente	UC.4 “Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari”
	UC.5 “Sviluppare un’escursione naturalistica e guidare il gruppo”
	UC.6 “Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso - Guida ambientale – escursionistica”
Produce beni/Erogare servizi	UC.7 “Sviluppare un itinerario equestre e guidare il gruppo”⁴
	UC.8 “Trasferire al cliente tecniche elementari di disciplina equestre”⁵
	UC.9 “Sviluppare un itinerario in grotta ed in forra e guidare il gruppo”⁶
	UC.10 “Trasferire al cliente tecniche elementari di progressione in grotta/forra”⁷
	UC.11 “Organizzare un’escursione di cicloturismo/mountain bike e guidare il gruppo”⁸
	UC.12 “Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada”⁹
Gestire i fattori produttivi	UC.13 “Gestire il cavallo e le attività ad esso correlate”¹⁰
	UC.14 “Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

³ Le specializzazioni di Guida equestre, Guida speleologica e Guida in ambito cicloturistico fuori strada prevedono il possesso delle UC: 1, 2, 3, 4, 6, 14 oltre alle UC specifiche della specializzazione

⁴ UC obbligatoria per coloro che svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida equestre.

⁵ UC obbligatoria per coloro che svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida equestre.

⁶ UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida speleologica.

⁷ UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida speleologica.

⁸ UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in ambito cicloturistico (anche fuoristrada).

⁹ UC obbligatoria per quanti svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in ambito cicloturistico (anche fuoristrada).

¹⁰ UC obbligatoria per coloro che svolgono la professione di Guida ambientale – escursionistica con specializzazione in guida equestre.

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- *Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.*

UC.2

“Gestire l’attività professionale di Guida ambientale – escursionistica”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida ambientale – escursionistica.

Abilità

- **Realizzare gli adempimenti normativi ed organizzativi ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di guida ambientale – escursionistica.
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.
 - Utilizzare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell’esercizio della professione (secondo quanto prescritto dalla L. R. n. 85 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale).
 - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione
- **Definire e sviluppare l’offerta di servizi di guida ambientale – escursionistica**
 - Conoscere ed utilizzare i fondamenti di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia necessari all’esercizio della professione di guida ambientale ed all’elaborazione di una strategia di definizione della propria offerta di servizi.
 - Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento.
 - Elaborare l’offerta del servizio di guida ambientale – escursionistica sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche regionali.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell’Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- CCNL di riferimento.
- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell’UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.
- Strumenti di valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell’esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di guida turistica e strategia della promozione e commercializzazione del servizio.
- Organizzazione delle autonomie locali, e loro competenze in materia di turismo e ambiente.
- Parchi e percorsi naturalistici del territorio regionale.
- Approfondimenti di botanica, zoologia, etologia, geologia, ecologia applicati all’esercizio della professione di guida ambientale – escursionistica.¹¹

11 Le conoscenze specificamente territoriali relative agli argomenti in oggetto fanno riferimento all’UC.3 “Operare nel

UC.3

“Operare nel sistema turistico regionale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione**
 - Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionale al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizio della propria professione**
 - Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte.

Conoscenze minime

- Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata).
- Contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione).
- Contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici della Regione).
- Contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).

UC.4

“Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità

- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
 - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età.
- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.5

“Sviluppare un'escursione naturalistica e guidare il gruppo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

- Organizzare un'escursione naturalistica sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.
- Accompagnare il gruppo illustrando le caratteristiche ambientali negli aspetti botanici, zoologici, geologici e, più in generale, le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico.

Abilità

• Preparare un'escursione naturalistica

- Identificare il percorso sulla base delle caratteristiche ed aspettative dei turisti, verificandone l'agibilità.
- Verificare con le autonomie locali competenti (Ente parco, Comunità montana, etc.), gli eventuali adempimenti da realizzare per effettuare le escursioni.
- Individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni relative agli aspetti cartografici, naturalistici, ambientalistici ed ecologici del percorso da realizzare.
- Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi e di comunicazione per la predisposizione dei programmi ed eventuali materiali aggiuntivi da consegnare al cliente/turista.

• Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario

- Trasferire nozioni e informazioni chiare, complete e corrette.
- Applicare e trasferire al gruppo tecniche escursionistiche, valutando le capacità psicofisiche dell'utenza e l'adeguatezza dell'equipaggiamento.
- Rispettare tempi e programmi, modificando tempestivamente ed in modo razionale il percorso sulla base di eventuali fattori imprevisti.
- Utilizzare le conoscenze di cartografia, topografia ed orientamento.
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di percorsi escursionistici sul territorio (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari naturalistici classici, itinerari didattici, itinerari tematici e itinerari rapportati alle diverse stagioni ed alle diverse utenze).
- Tecniche di redazione di un itinerario (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione degli itinerari.
- Rete stradale, sentieristica e segnaletica del territorio di riferimento, localizzazione delle risorse e dei servizi esistenti (ad es., aree di sosta, luoghi di ristoro, rifugi, bivacchi, etc.).
- Tecniche escursionistiche (tipologia di equipaggiamento necessario; progressione per tipologia di terreno su percorsi tracciati e non tracciati; progressione con racchette da neve e utilizzo dei bastoncini da trekking; precauzioni e conduzione del gruppo a seconda delle categorie di

- utenza assegnate; organizzazione di percorsi alternativi).
- Elementi di cartografia e topografia.
- Tecniche di orienteering e principali strumenti di supporto (bussola, altimetro, etc.).
- Tecniche di problem solving.
- Modalità di gestione del cliente in situazioni di stress ed affaticamento.
- Principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (internet, posta elettronica, etc.).

UC.6

“Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso - Guida ambientale – escursionistica.”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, finalizzato al contenimento del danno, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Abilità

- **Eseguire, laddove possibile, tecniche di primo intervento per limitare i danni dell'incidente/malore e organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti**
 - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti (ad es., ambienti montani; particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
 - Applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo.

Conoscenze minime

- Pericoli e rischi legati al contesto territoriale (montagna) e alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).
- Standard “Basic Life Support” (BLS).
- Il sistema regionale di soccorso organizzato, compreso l’elisoccorso.
- Elementi di base di meteorologia e nivologia (finalizzati alla comprensione anche anticipata delle situazioni di potenziale pericolo ed alla definizione dei conseguenti comportamenti di messa in sicurezza).

UC.7

“Sviluppare un itinerario di turismo equestre e guidare il gruppo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

- Identificare i percorsi, i cavalli idonei, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia, del grado di pratica e delle aspettative del gruppo affidato.
- Accompagnare il gruppo lungo l'itinerario illustrando il contesto naturalistico, storico e antropico dei luoghi e dei sentieri percorsi, nel rispetto del programma definito.

Abilità

- **Organizzare un'escursione a cavallo**
 - Identificare il percorso verificando la percorribilità dei sentieri e determinarne tempi e lunghezza sulla base delle caratteristiche e delle aspettative dei turisti e delle loro capacità equestri.
 - Conoscere ed individuare la tipologia di equipaggiamento necessario.
- **Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario**
 - Scegliere i cavalli idonei in relazione al territorio prescelto per il percorso ed al tipo di attività proposta ed abbinare cavallo-cavaliere.
 - Consigliare ed eventualmente fornire il giusto abbigliamento ai clienti qualora ne siano sprovvisti.
 - Mettere in atto le precauzioni al fine di garantire il più possibile la sicurezza del cliente e prestare attenzione alle condizioni psico-fisiche dei clienti durante il percorso.
 - Condurre una sezione in campagna.
 - Orientarsi nel territorio ove si sviluppa il percorso.
 - Trasferire nozioni e informazioni.
 - Rispettare tempi e programmi (in particolare: soste per ristoro e tempi di permanenza su cavallo).

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di itinerari equestri.
- Sentieristica e segnaletica, punti di sosta, rifugi e servizi del territorio (cavallo).
- Comunicazioni, segnali e gesti.
- Impiego corretto delle andature.
- Tecniche di abbinamento cavallo-cavaliere.

UC.8

“Trasferire al cliente tecniche elementari di disciplina equestre”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Trasferire tecniche di equitazione al cavaliere per poter effettuare il percorso a cavallo.

Abilità

- **Trasferire tecniche di equitazione a coloro che non siano in grado di montare a cavallo in sicurezza**
 - Valutare la reale abilità dei cavalieri.
 - Trasferire tecniche minime di pratica equestre finalizzate alla effettuazione del percorso turistico equestre in condizioni di sicurezza per sé, per i cavalli e per i terzi.

Conoscenze minime

- Didattica e metodi di insegnamento di:
- andature del cavallo;
- pratica equestre (lavoro su piano elementare; lavoro su piccoli ostacoli mobili; lavoro su piccoli ostacoli naturali; esercitazioni su sentiero);
- istruzione elementare al neofita: messa in sella e conduzione di una ripresa in maneggio.

UC.9

“Sviluppare un itinerario in grotta ed in forra e guidare il gruppo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

- Identificare i percorsi, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia e del grado di pratica del gruppo affidato.
- Accompagnare il gruppo lungo l'itinerario illustrando le peculiarità del luogo visitato, nel rispetto del programma definito.

Abilità

- **Organizzare un'escursione in grotta**
 - Identificare il percorso verificandone la percorribilità ed il grado di difficoltà.
 - Determinare tempi e lunghezza dell'itinerario sulla base delle caratteristiche e del grado di esperienza del gruppo affidato.
 - Conoscere ed individuare la tipologia di equipaggiamento necessario (casco con illuminazione, imbracature, attrezzi di discesa e risalita su corda).
- **Guidare il gruppo e illustrare le caratteristiche della grotta**
 - Consigliare ai partecipanti un abbigliamento adeguato ad un ambiente umido e freddo.
 - Mettere in atto le precauzioni al fine di garantire il più possibile la sicurezza del cliente e prestare attenzione alle condizioni psico-fisiche dei clienti durante il percorso.
 - Orientarsi nell'ambiente ove si sviluppa il percorso.
 - Applicare, in caso di necessità o pericolo, le conoscenze e le tecniche speleologiche proprie di coloro in possesso di titolo/qualificazione in speleologia, rilasciati da enti/associazioni competenti ovvero dalla Regione.
 - Trasferire nozioni e informazioni.
 - Rispettare tempi e programmi.

Conoscenze minime

- Metodologie e tecniche di organizzazione di itinerari in grotta.
- Il sistema ipogeo della regione Umbria: nomi, localizzazione, dimensioni, caratteristiche morfologiche e geologiche, grado di difficoltà, flora e fauna ipogea, elementi di interesse paleontologico, archeologico, storico, etc.

UC.10

“Trasferire al cliente tecniche elementari di progressione in grotta/forra”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Garantire anche ai partecipanti non esperti la possibilità di svolgere il percorso in grotta o in forra, trasferendo tecniche elementari di progressione.

Abilità

- **Trasferire tecniche elementari di progressione in grotta o in forra**
 - Valutare le caratteristiche ed il grado di esperienza dei singoli partecipanti.
 - Trasferire tecniche minime di progressione in grotta o in forra, finalizzate alla effettuazione del percorso in condizioni di sicurezza per sé e per i terzi.

Conoscenze minime

- Didattica e metodi di insegnamento di tecniche e manovre speleologiche (progressione su corde e scale, nodi, armo, arrampicata, etc.).

UC.11

“Organizzare un’escursione di cicloturismo/mountain bike e guidare il gruppo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

- Identificare i percorsi, i sentieri, i punti di ristoro, il tipo di equipaggiamento necessario ed i tempi, sulla base della tipologia, del grado di pratica e delle aspettative del gruppo affidato.
- Accompagnare il gruppo lungo il percorso illustrando il contesto naturalistico, storico e antropico dei luoghi e dei sentieri percorsi, nel rispetto del programma definito.

Abilità

- **Organizzare un'escursione di cicloturismo/mountain bike**
 - Identificare il percorso verificandone la percorribilità ed il grado di difficoltà.
 - Determinare tempi e lunghezza dell'itinerario sulla base delle caratteristiche e del grado di esperienza del gruppo di turisti-ciclisti affidato.
 - Conoscere ed individuare la tipologia di equipaggiamento necessario.
 - Conoscere gli operatori locali di riferimento (enti locali, noleggiatori, gestori di rifugi, etc.) e, se necessario, interagire con loro sia in fase di organizzazione che di realizzazione dell'escursione.
- **Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario**
 - Consigliare ai partecipanti un abbigliamento adeguato all'escursione in mountain bike.
 - Trasferire nozioni e informazioni in modo chiaro e corretto.
 - Orientarsi nel territorio ove si sviluppa il percorso e rispettare il codice della strada.
 - Rispettare tempi e programmi (in particolare, soste per ristoro e tempi di percorrenza).
 - Prestare attenzione alle condizioni psico-fisiche dei clienti durante il percorso.
 - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti.

Conoscenze minime

- Tecniche di redazione di un itinerario di mountain bike-cicloturismo: fattore tempo, fattore spazio, pedalabilità, risorse, servizi, etc.
- Codice stradale.
- Attrezzature ed equipaggiamento per la Mountain-bike.

UC.12

“Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada, al fine di consentire ai turisti-ciclisti di effettuare il percorso/escursione, tenendo in considerazione le differenti abilità e le modalità di apprendimento degli stessi.

Abilità

- **Trasferire tecniche di ciclismo fuoristrada al fine di effettuare il percorso/escursione**
 - Valutare le caratteristiche ed il grado di esperienza dei singoli partecipanti nella conduzione della Mountain-bike.
 - Individuare -in base alla tipologia di cliente- la bici più indicata (misura) nonché le tecniche da adottare per lo svolgimento del percorso.
 - Trasferire le basi tecniche di guida fuoristrada, finalizzate alla effettuazione del percorso in condizioni di sicurezza per sé e per i terzi.
- **Conoscere la bicicletta e effettuare piccole manutenzioni**
 - Mettere a punto la bicicletta effettuando piccoli interventi meccanici, se necessario, anche in situazioni di emergenza.

Conoscenze minime

- Didattica e metodi di insegnamento di tecniche di ciclismo fuoristrada per escursioni.
- La bicicletta e la Mountain-bike (meccanica di base).
- Utilizzo dei DPI per la Mountain-bike.

UC.13

“Gestire il cavallo e le attività ad esso correlate”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Gestire il cavallo realizzando: le operazioni di routine (governo, alimentazione, abbeveramento condizionamento e preparazione fisica); la prevenzione e la cura delle malattie (su indicazione del veterinario di riferimento); la mascalcia e la manutenzione dei materiali di selleria e degli strumenti di governo.

Abilità

- **Alimentare ed abbeverare il cavallo**

- Alimentare ed abbeverare il cavallo in modo corretto in funzione delle caratteristiche, del lavoro e delle condizioni del cavallo.

- **Governare il cavallo e mantenere materiale di selleria**

- Conoscere ed utilizzare tecniche e strumenti di governo, doma e addestramento.
- Conoscere ed applicare tecniche per il condizionamento ed il mantenimento della condizione fisica del cavallo.
- Mantenere il materiale di selleria

- **Prevenire e curare le malattie del cavallo**

- Conoscere elementi fondamentali di veterinaria per riconoscere le patologie più diffuse del cavallo e riferire tempestivamente al veterinario la presenza o il sospetto delle stesse.
- Somministrare le cure prescritte dal medico veterinario, ovvero conoscere ed applicare le principali tecniche di somministrazione di cure agli animali ed utilizzare strumenti per l'erogazione di particolari trattamenti.

- **Controllare le ferrature**

- Conoscere e utilizzare elementi di mascalcia al fine di controllare l'efficienza della ferratura al fine di richiedere se necessario l'intervento del maniscalco.

Conoscenze minime

- Veterinaria e pronto soccorso veterinario:
 - . anatomia del cavallo e morfologia esterna del cavallo;
 - . somministrazione di alimenti al cavallo, abbeverata del cavallo;
 - . principali malattie e tare del cavallo e loro prevenzione;
 - . pronto soccorso veterinario.
- Nozioni di palafrenia:
 - . governo della mano del cavallo;
 - . manutenzione della selleria.
- Condizionamento del cavallo.
- Modalità di preparazione del cavallo alla campagna ed all'alta quota.
- Mascalcia:
 - . anatomia del piede del cavallo;
 - . tipi di ferrature;
 - . rimessa e uso di accessori alternativi.

UC.14

“Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità

- **Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio**

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
- Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.

Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo

- **Denominazione del profilo**

Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

- **Definizione**

Il direttore tecnico d'agenzia di viaggio e turismo è il soggetto indicato dalla legislazione nazionale e regionale vigente come responsabile della gestione tecnica dell'agenzia di viaggio; egli si occupa degli aspetti direttivi, gestionali ed amministrativi dell'azienda, in particolare per quel che riguarda la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 5

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Servizi di viaggio e accompagnamento
- ATECO 2007:
 - 79.11.00 - attività delle agenzie di viaggio*
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.20.44 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Cura degli aspetti gestionali e amministrativi*
 - *Analisi di mercato*
 - *Progettazione di proposte turistiche*
 - *Commercializzazione del pacchetto turistico*
 - *Promozione dell'offerta turistica*
 - *Vendita dei pacchetti e servizi turistici su diversi mercati e attraverso vari canali/media*
 - *Analisi dei dati relativi alla customer satisfaction*
 - *Progettazione e organizzazione di eventi specifici integrati (viaggi, congressi, meeting, exhibition, entertainment, ecc)*
 - *Cura dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare*
 - ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Accoglienza e assistenza desk al cliente*
 - *Gestione delle relazioni con i clienti*
 - *Gestione delle prenotazioni*

- *Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative*
- *Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica*
- *Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente*
- *Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio*
- *Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Direttore tecnico opera al vertice dell'agenzia di viaggio, svolgendo la sua attività in forma dipendente o autonoma (se titolare della licenza d'esercizio), con carattere di esclusività e continuità seppure con libera gestione dell'orario di lavoro. La professione di Direttore è esercitata con elevato livello di autonomia e responsabilità, variabile in funzione dell'eventuale coincidenza della figura del Direttore con quella del Titolare e dei modelli organizzativi in uso. Qualora la qualifica sia posseduta dal Titolare dell'agenzia alle funzioni di carattere gestionale-organizzativo, si affiancano quelle politico-strategiche; qualora il Direttore sia lavoratore dipendente le sue scelte devono rispettare le politiche aziendali e le indicazioni della Proprietà; infine, qualora esso sia preposto alla direzione di una filiale, le sue funzioni sono solitamente limitate alla promozione ed alla vendita, essendo tutte le altre attività (programmazione, amministrazione, ecc.) accentrate nell'azienda principale.

L'attività del Direttore tecnico si svolge prevalentemente all'interno di uffici. I ritmi di lavoro richiedono un impegno elevato durante i periodi di alta stagione ed in occasione delle principali festività. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno generalmente articolato su 6 giorni lavorativi (dal lunedì al sabato).

Nell'esercizio della propria attività, il Direttore si trova ad affrontare e risolvere una molteplicità di problematiche e può essere chiamato a rispondere in prima persona di eventuali errori e dimenticanze dell'agenzia nei confronti del cliente.
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Abilitazione professionale *Legge regionale 12 luglio 2013, n. 13, art. 63, Testo unico in materia di turismo*).¹²

¹² Per il riconoscimento dei requisiti professionali dei cittadini provenienti dagli altri stati membri della U.E. che hanno acquisito i titoli professionali nello Stato di origine o in altro Stato membro ed intendano esercitare stabilmente la propria attività in Umbria, si fa riferimento al D.lgs. 206/2007.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Analizzare il mercato e le risorse a disposizione	- Analizzare l'ampiezza ed il trend del mercato, l'offerta della concorrenza e le caratteristiche del target di riferimento. - Individuare la propria quota di mercato, nonché le risorse strutturali e finanziarie a disposizione.
Definire il piano strategico aziendale	- Sulla scorta delle analisi ed osservazioni svolte, definire: - gli obiettivi aziendali a breve e medio termine e le risorse (strumentali, umane e finanziarie) necessarie per raggiungerli; - le politiche finanziarie dell'impresa, in particolare per quel che riguarda le modalità di reperimento dei mezzi finanziari idonei a garantire il buon funzionamento dell'azienda e la gestione dei flussi; - le politiche dei fornitori; - le politiche di comunicazione, promozione e marketing; - le caratteristiche della propria offerta di prodotti turistici ed il proprio target di riferimento; - le modalità di gestione ed organizzazione della struttura.
Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico	- Creare itinerari e pacchetti di viaggio. - Promuovere il prodotto turistico di propria creazione, nonché le proposte dei tour operator e dei vettori di trasporto. - Promuove la realizzazione di iniziative di fidelizzazione del cliente.
Gestire l'agenzia di viaggio e turismo	- Individuare e selezionare i fornitori di riferimento (tour operator, servizi assicurativi, di trasporto, alberghieri, ristorativi, di accoglienza e accompagnamento) in funzione del prodotto turistico da erogare e gestire la fornitura dal punto di vista contrattuale, finanziario ed amministrativo. - Curare l'aggiornamento delle fonti informative (cataloghi, tariffari, vettori di trasporto e tratte, situazioni politiche delle diverse aree geografiche, etc.). - Controllare che il materiale in uscita dall'agenzia (programmi, quotazioni, preventivi, documenti di viaggio, informazioni) rispetti le norme, i contratti, gli accordi, le convenzioni e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori/vettori dei servizi. - Rapportarsi con la Proprietà (se presente) rispondendo del proprio operato e dei risultati raggiunti. - Programmare ed organizzare il lavoro del personale di agenzia ed assegnare compiti/impartire direttive ai propri collaboratori, definendo tempi e modi di lavoro. - Monitorare la corretta esecuzione dei compiti assegnati e l'applicazione delle procedure in vigore. - Effettuare periodiche rilevazioni sui risultati complessivi e settoriali della struttura.
Sovrintendere alla gestione amministrativa e controllare l'andamento economico e finanziario	- Realizzare/monitorare la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici inerenti le pratiche di viaggio. - Sovrintendere alla gestione ordinaria della contabilità. - Gestire le procedure di fatturazione attiva e passiva e di investimento finanziario delle liquidità. - Curare le modalità per il reperimento dei mezzi finanziari. - Predisporre il budget. - Controllare i costi ed i ricavi, nonché il grado di raggiungimento degli obiettivi predeterminati in budget, verificando gli scostamenti ed intraprendendo le misure correttive.
Realizzare/Sovrintendere	Determinare il fabbisogno di personale, gestendo ove del caso le attività di ricerca

Attività	Contenuti
le attività connesse alla gestione del personale	e selezione il personale. • Predisporre i piani retributivi e di sviluppo del personale, nel rispetto delle le norme contrattuali e sindacali che regolano i rapporti con i collaboratori. • Curare la formazione e l'aggiornamento del personale.
Intrattenere relazioni con l'esterno	• Rappresentare l'agenzia di viaggi nel confronto con Terzi, adottando un comportamento ed uno stile che garantiscano il rispetto dell'immagine societaria. • Intrattenere rapporti con le Autorità Turistiche locali al fine di creare ed incrementare i flussi turistici verso la Regione. • Mantenere i contatti con le Associazioni di categoria al fine di ottenere supporto nello svolgimento della propria attività. • Curare l'immagine e la promozione dell'agenzia di viaggi intrattenendo relazioni con i Media (articoli su riviste del settore, pubblicità, etc.). • Partecipare ad iniziative dedicate al turismo (convegni, congressi, fiere, manifestazioni in genere) al fine di aggiornarsi professionalmente e promuovere la propria attività.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo"
	UC.3 "Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione con i clienti dell'agenzia di viaggio e turismo"
	UC.5 "Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno - agenzia di viaggio e turismo"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.6 "Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico"
	UC.7 "Organizzare e gestire le attività dell'agenzia di viaggio e turismo"
Gestire i fattori produttivi	UC.8 "Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo"
	UC.9 "Gestire il personale"
	UC.10 "Garantire e promuovere il rispetto della normativa in materia di sicurezza – Agenzia di viaggio e turismo"
	UC.11 "Garantire la qualità del servizio offerto – Agenzia di viaggio e turismo"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire l’attività professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti organizzativi, contrattuali e deontologici propri della prestazione professionale del Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche del settore con riferimento al sistema in cui è prestata l’attività professionale**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema turistico nazionale e regionale.
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche delle risorse turistiche estere.
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche e le attività di riferimento svolte dalle agenzie di viaggio.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore Viaggi e Turismo (agenzie, vettori, tour operator, etc.).
- **Definire le condizioni della prestazione professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo ed operare nel rispetto dei codici deontologici di riferimento**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.
 - Definire una strategia di sviluppo del proprio ruolo professionale.

Conoscenze minime

- Geografia turistica (Italia; Europa; paesi extraeuropei): geografia generale ed economica;
 - i climi nel mondo;
 - attrattive turistiche dei vari paesi;
 - cenni di profilassi sanitari per i viaggi all'estero.
- Il sistema turistico nazionale e regionale: quadro legislativo (DLgs n. 392 1991); caratteristiche del mercato turistico; politiche turistiche; caratteristiche dei soggetti economici e sociali (pubblici e privati) rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata.
- Normativa regionale in materia di agenzie di viaggio (L. R. n. 18 del 27-12-2006 - Legislazione turistica regionale).
- Strutture organizzative delle Agenzie di viaggio.
- I prodotti delle Agenzie di viaggio: i servizi turistici.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore Viaggi e Turismo (agenzie, vettori, tour operator, etc.).

- Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).
- Leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei Paesi europei.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- CCNL di riferimento.
- Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

UC.3

“Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Definire le strategie dell'agenzia di viaggio e turismo in relazione alle caratteristiche del mercato di riferimento e alle risorse disponibili.

Abilità

- **Posizionare la propria impresa rispetto al sistema competitivo di riferimento, con attenzione alle tendenze evolutive del mercato**
 - Valutare il contesto in cui opera la propria agenzia, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, *trend*, concorrenza, *target*).
 - Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria agenzia sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).
- **Definire, ovvero partecipare alla definizione di, politiche e strategie coerenti con le analisi effettuate**
 - Definire le logiche di relazione con il mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta (quali prodotto, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, etc.).
 - Definire gli investimenti in risorse e le azioni di sviluppo necessarie, effettuando una valutazione di convenienza e sostenibilità economica.

Conoscenze minime

- Principi di funzionamento economico di impresa.
- Principi e strumenti di analisi del mercato.
- Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale.
- Elementi di Marketing.

UC.4

“Gestire la relazione con i clienti dell'agenzia di viaggio e turismo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Rappresentare l'agenzia di viaggio e turismo nell'interazione con il cliente e gestire, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Abilità

– Interagire con le diverse tipologie di clienti

- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di garantire l'immagine e lo stile dell'agenzia e valorizzare il servizio offerto.
- Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative.
- Garantire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di *customer care*.
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.

UC.5

“Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno - Agenzia di viaggi e turismo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Rappresentare e garantire l'immagine dell'agenzia di viaggio e turismo nella relazione con Terzi (soggetti pubblici e privati locali, medie, imprese, associazioni di categoria, etc.).

Abilità

- **Interagire con i soggetti del territorio**
 - Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla promozione del territorio, al fine di creare ed incrementare i flussi turistici verso la Regione.
- **Curare l'immagine e la promozione dell'agenzia di viaggio e turismo**
 - Intrattenere relazioni con i media locali e non, e di settore garantendosi periodicamente articoli e spazi pubblicitari ed informativi.
 - Individuare gli eventi fieristici nazionali ed internazionali di maggior rilievo/di tendenza e garantirvi la presenza della propria struttura.
 - Mettere in atto strategie promozionali, utilizzando le tecniche più opportune (prestando attenzione alle innovazioni tecnologiche).
 - Tutelare e promuovere gli interessi dell'agenzia mantenendo i contatti con le Associazioni di categoria

Conoscenze minime

- Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia di viaggi e turismo.
- *Software* applicativi e *internet* per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.

UC.6

“Sviluppare e commercializzare il prodotto turistico”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Raggiungere gli obiettivi strategico-commerciali prefissati sviluppando e promuovendo prodotti turistici.

Abilità

- **Sviluppare prodotti turistici adeguati a soddisfare le esigenze di clienti reali/potenziali, nel rispetto degli obiettivi di profitto prefissati**
 - Soddisfare le richieste del cliente elaborando itinerari e pacchetti di viaggio personalizzati.
 - Raggiungere il cliente potenziale proponendo prodotti turistici di propria creazione in linea con le tendenze del momento.
- **Promuovere i prodotti di propria creazione ovvero proposti dai fornitori (tour operator, strutture ricettive, vettori trasporti, etc.)**
 - Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento gli obiettivi strategico-commerciali prefissati.
 - Concepire modelli espositivi mirati a focalizzare l'attenzione del cliente su prodotti di punta, offerte commerciali e promozioni (locandine, cataloghi e depliant di tour operator o propri).
 - Assegnare obiettivi di vendita ai propri collaboratori in relazione ai diversi prodotti, sulla base delle strategie commerciali definite.
 - Fidelizzare il cliente realizzando iniziative volte ad instaurare un rapporto di fiducia ed al contempo acquisire informazioni utili ad orientarne la scelta ed “anticiparne i desideri”.

Conoscenze minime

- L'organizzazione di viaggio: struttura e preventivo.
- I vettori dei trasporti (trasporto aereo, ferroviario, marittimo e su gomma: servizi; procedure operative e disposizioni tariffarie; accordi internazionali) e prenotazioni.
- Le strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere (categorie, caratteristiche, servizi offerti, modalità di prenotazione, convenzioni ed accordi).
- Formalità doganali e norme valutarie.
- Il marketing turistico.
- ‘Pricing’: gestione delle tariffe.
- Strategie comunicative di promozione e pubblicizzazione del prodotto e dell'immagine turistica.
- Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi dell'agenzia.

UC.7

“Organizzare e gestire le attività dell'agenzia di viaggio e turismo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Gestire l'agenzia di viaggio e turismo in maniera conforme alle strategie elaborate.

Abilità

- **Garantire una corretta gestione organizzativa dell'agenzia di viaggio e turismo**
 - Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività, sulla scorta delle strategie definite.
 - Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate.
 - Garantire l'utilizzo di strumenti informatici e *software* aggiornati ed adeguati alle attività dell'agenzia.
 - Monitorare *in itinere* l'andamento complessivo dell'attività, al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.
 - Tenere sotto controllo i risultati complessivi e settoriali dell'agenzia, effettuando periodiche rilevazioni e redigendo la reportistica del caso (anche al fine di rispondere del proprio operato ad un'eventuale Proprietà).
- **Garantire l'applicazione delle politiche di gestione dei fornitori**
 - Negoziare e stipulare i contratti con i fornitori.
 - Gestire la fornitura dal punto di vista contrattuale, finanziario ed amministrativo, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici.
 - Monitorare le prestazioni dei fornitori.
- **Garantire l'adeguatezza e la conformità della documentazione in entrata ed in uscita**
 - Garantire l'adeguatezza dei materiali informativi a disposizione dell'agenzia.
 - Garantire il rispetto di norme, contratti, accordi e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori dei servizi, verificando la forma ed contenuto dei documenti in uscita.
- **Gestire reclami e controversie applicando le politiche aziendali in materia**
 - Ascoltare le rimozioni del cliente e verificarne la veridicità.
 - Verificare la sussistenza delle condizioni necessarie per avviare la procedura adeguata alla gestione del reclamo.

Conoscenze minime

- Principi di organizzazione del lavoro.
- Strumenti per la valutazione dei risultati.
- Principi giuridici alla base dei contratti di fornitura.
- Tecniche di negoziazione e procedure operative per la gestione dei fornitori.
- Strumenti e *software* a supporto della gestione dell'agenzia di viaggio e turismo.
- La biglietteria
- Il contratto di viaggio.
- Il contratto di assicurazione (rischi del turista; premi; annullamento del viaggio; responsabilità delle agenzie di viaggi).

UC.8

“Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'agenzia di viaggio e turismo.

Abilità

- **Garantire la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici ed amministrativi dell'agenzia di viaggio e turismo**
 - Garantire la corretta la gestione degli adempimenti burocratici inerenti le pratiche di viaggio.
 - Garantire la corretta la gestione degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'agenzia.
- **Gestire i flussi finanziari, ottimizzando le procedure di fatturazione attiva e passiva e di investimento finanziario delle conseguenti liquidità.**
 - Garantire la corretta gestione delle liquidità determinate dallo sfasamento tra tempi di pagamento del viaggio da parte del cliente e pagamento da parte del *tour operator* e dei fornitori di servizi.
 - Garantire i mezzi finanziari necessari al normale funzionamento dell'agenzia, ovvero sostenere investimenti che esulano la normale gestione.
- **Gestire il bilancio ed effettuare il controllo di gestione**
 - Redigere il *budget* interpretando i dati in entrata in rapporto agli obiettivi economico finanziari dell'impresa al fine di effettuare previsioni sul risultato economico.
 - Monitorare periodicamente costi e ricavi dagli obiettivi del *budget* al fine di verificare eventuali scostamenti ed attuare, ove del caso, azioni correttive.
 - Garantire la corretta redazione del bilancio.
 - Fornire una visione complessiva dei risultati intermedi e finali della struttura mediante la redazione di reportistica periodica.

Conoscenze minime

- Principi di contabilità ed amministrazione: modalità, procedure e documentazione.
- *Budget* e bilancio: obiettivi e tecniche di redazione.
- Controllo di gestione: scopo e strumenti.
- Istituti di credito: servizi bancari, bollettino dei cambi, valutarie.
- Disposizioni in materia di tutela della *privacy*.
- Strumenti e *software* a supporto delle pratiche amministrative.

UC.9

“Gestire il personale”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro del personale dell'impresa.

Abilità

- **Gestire le risorse professionali operative nell'impresa**
 - Garantire la presenza di un organico adeguato quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
 - Garantire l'applicazione del sistema retributivo in vigore, predisponendo piani salariali adeguati alle competenze ed all'anzianità professionale delle risorse.
 - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali (sistemi incentivanti e di sviluppo professionale).
 - Garantire la presenza di un organico preparato ed aggiornato e contribuire all'accrescimento professionale delle risorse meno esperte, collaborando alla predisposizione del piano formativo.
 - Garantire l'attuazione omogenea dei contratti lavorativi in uso presso la struttura, confrontandosi con le rappresentanze sindacali (se presenti).
- **Coordinare il personale in servizio presso la struttura nello svolgimento delle attività programmate**
 - Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
 - Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione delle risorse umane:
 - processo di selezione;
 - formazione aziendale;
 - sviluppo e valutazione;
 - politiche retributive.

UC.10

“Garantire e promuovere il rispetto della normativa in materia di sicurezza – Agenzia di viaggio e turismo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di sicurezza nell'ambito delle attività dell'agenzia di viaggio e turismo.

Abilità

- **Favorire l'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente**
 - Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale e del cliente.
 - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
 - Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.11

“Garantire la qualità del servizio offerto – Agenzia viaggi e turismo”

Inquadramento EQF: 5

Risultato professionale minimo atteso

Garantire e valutare la qualità del servizio offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Garantire e valutare la qualità del servizio offerto**
 - Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità.
 - Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità.
 - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
 - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
 - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Operatore della fattoria didattica

– Denominazione del profilo

Operatore della fattoria didattica.

– Definizione

E' operatore della fattoria didattica colui che si occupa di organizzare e svolgere attività didattiche e divulgative, ed eventualmente organizzare la somministrazione di cibi e bevande, costituiti da prodotti biologici, tipici e tradizionali, a favore di bambini, ragazzi di tutte le età e adulti, allo scopo di valorizzare la cultura agricola e rurale, educare ad un consumo alimentare consapevole e rispettare l'ambiente nell'ambito dello sviluppo sostenibile.

– Livello

Inquadramento EQF: 3

– Riferimento a codici di classificazioni

Codice ISTAT CP 2011:

1.3.1.1.0 - *Imprenditori e responsabili di piccole aziende che operano nell'agricoltura, nell'allevamento, nella silvicoltura, nella caccia e nella pesca*

– Area/settore economico di attività

Area professionale del repertorio: Servizi turistici

ATECO 2007:

55.20.52 - *Attività di alloggio connesse alle aziende agricole*

56.10.12 - *Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole*

01.61.00 - *Attività di supporto alla produzione vegetale*

01.62.0 - *Attività di supporto alla produzione animale*

94.99.60 - *Attività di organizzazioni per la promozione e la difesa degli animali e dell'ambiente*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Analisi del mercato*
 - *Definizione dell'offerta di servizi e attività*
 - *Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività*
 - *Definizione pricing*
 - *Ideazione di progetti promozionali*
 - *Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica*
 - *Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica*
 - *Gestione del sistema di customer satisfaction*
 - *Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management*
 - *Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

– **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il contesto di lavoro è in senso stretto l'azienda agricola e, in senso ampio, il territorio nel suo insieme. L'operatore si trova prevalentemente a contatto con gruppi di studenti, ma anche con pubblici adulti: esso deve pertanto saper intrattenere relazioni con utenti di ogni età ed insegnanti, adottando stili di comunicazione differenziati, ma in ogni caso di tipo didattico.

– **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Le prestazioni di servizio dell'operatore della fattoria didattica sono definite, per lo specifico della Regione dell'Umbria, dall'art. 9 del Regolamento attuativo n. 7/2008, della legge regionale n. 13/05.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Definire le caratteristiche dell'offerta della fattoria didattica	· Osservare e rilevare le tendenze e le richieste del mercato di riferimento. Osservare ed analizzare le caratteristiche del territorio, in particolare le risorse ambientali e naturalistiche. · Definire le caratteristiche del servizio in relazione a quanto rilevato nell'analisi del mercato, alle caratteristiche aziendali, alle risorse e alle dotazioni strutturali disponibili, alle risorse ambientali e naturalistiche del contesto territoriale di riferimento.
Gestire e promuovere la fattoria didattica	· Gestire la fattoria didattica, dal punto di vista organizzativo e nel rispetto della normativa vigente, al fine di definire, sviluppare e seguire le attività della fattoria. · Promuovere la fattoria didattica attraverso l'utilizzo delle tecniche opportune.
Organizzare la ricettività in termini di preparazione e di dotazione dei locali e degli spazi comuni	· Conoscere i requisiti strutturali e di dotazione minimi obbligatori ed eventualmente collaborare all'allestimento e all'organizzazione degli spazi interni ed esterni destinati alle attività didattiche, al fine di rendere gli ambienti accoglienti, caratteristici e fruibili dal punto di vista delle attività da svolgere.
Gestire la relazione con il cliente	· Gestire la relazione con le diverse tipologie di cliente, dal momento del primo contatto (telefonico, scritto, etc.), alla prenotazione, all'accoglienza, al soggiorno, fino al momento della partenza.
Progettare e organizzare le attività didattiche	· Progettare ed organizzare attività didattiche, ricreative, escursionistiche, culturali, etc. finalizzate alla migliore fruizione ed alla conoscenza della vita agricola e del territorio, modulate sulle diverse aspettative e tipologie di cliente e sulle caratteristiche dell'ambiente di riferimento, in particolare: · progettare attività/percorsi didattici, divulgativi, educativi e formativi all'interno dell'azienda agricola anche rapportandosi con i referenti delle istituzioni scolastiche, laddove i visitatori siano scolaresche, o con i referenti dei gruppi di visitatori laddove esistenti; · studiare e realizzare materiale didattico di supporto.
Condurre le attività didattiche	· Condurre il percorso didattico utilizzando modalità di comunicazione adeguate. · Promuovere e valorizzare la cultura agricola, il territorio, nonché i prodotti agricoli aziendali, attraverso le attività progettate compresi eventuali percorsi di educazione alimentare.
Organizzare ed erogare eventuali servizi di ristorazione/degustazione e di prodotti aziendali e tipici	· Conoscere ed eventualmente organizzare ed erogare il servizio di ristorazione, valorizzando i prodotti aziendali, la cucina e i prodotti del territorio: · conoscere e/o definire/scegliere, in collaborazione con le persone preposte, i prodotti da utilizzare nei piatti e nelle degustazioni; · conoscere e/o concordare, con le persone preposte, ricette, piatti e degustazioni, utilizzando al meglio i prodotti aziendali al fine di valorizzare la cucina tradizionale.
Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso	· Prevenire i rischi derivanti dal contesto o relativi a particolari tipologie di visitatori (p.e. bambini). · Garantire le condizioni di igiene in conformità alle norme applicabili. · Gestire il primo soccorso, in caso di incidente o malore da parte di uno o più clienti, finalizzato al contenimento del danno, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Gestire l’attività professionale di operatore della fattoria didattica”
	UC.2 “Sviluppare e promuovere l'offerta della fattoria didattica”
Gestire il sistema cliente	UC.3 “Gestire la comunicazione e la relazione con i clienti della fattoria didattica”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 “Progettare ed erogare i percorsi didattici”
	UC.5 “Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio”
Gestire i fattori produttivi	UC.6 “Organizzare spazi e risorse della fattoria didattica”
	UC.7 “Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi”
	UC.8 “Valutare e migliorare la qualità del servizio di fattoria didattica”

UC.1

“Gestire l’attività professionale di operatore della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con l'esercizio dell'attività professionale di operatore della fattoria didattica relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali.

Abilità

- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale dell'operatore della fattoria didattica.**
 - Conoscere, gestire ed applicare gli adempimenti relativi all'acquisizione di idoneità, gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale.
 - Conoscere le disposizioni in materia di fattorie didattiche così come regolamentate dalla legge regionale (art. 8 L.R. n.13/05 e Regolamento attuativo).
 - Conoscere e verificare l'applicazione delle disposizioni di accesso alle persone disabili e l'effettiva possibilità di fruizione delle strutture e dei servizi connessi alle attività di fattoria didattica.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all'acquisizione di idoneità ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Disposizioni in materia di fattorie didattiche: normativa regionale

UC.2

“Sviluppare e promuovere l'offerta della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Definire – in relazione alle richieste del mercato, al territorio di riferimento, alle risorse e alle dotazioni strutturali disponibili – le caratteristiche dell’offerta di fattoria didattica e le relative modalità di promozione.

Abilità

- **Definire le caratteristiche dell'offerta della fattoria didattica attraverso l'osservazione e l'analisi del mercato, del territorio e della azienda agricola di riferimento.**
 - Osservare e rilevare le tendenze e le richieste del mercato.
 - Analizzare il territorio e le sue caratteristiche (geografiche, naturalistiche, antropiche) e coglierne gli aspetti educativi.
 - Definire le caratteristiche dell’offerta in relazione a quanto rilevato nell'analisi del mercato, alle caratteristiche aziendali, alle risorse (culture, allevamenti, etc.) e alle dotazioni strutturali disponibili nonché alle risorse ambientali e naturalistiche del contesto territoriale di riferimento.
 - Porre attenzione ai cambiamenti del mercato di riferimento al fine di aggiornarsi continuamente.
- **Interagire con i soggetti del territorio in una logica di integrazione e sviluppo.**
 - Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla pianificazione del territorio; gestire rapporti interpersonali a monte, in itinere e a valle del processo produttivo (fornitori, clienti, soggetti del territorio).
- **Promuovere la fattoria didattica.**
 - Sviluppare strategie e tecniche promozionali dei servizi di fattoria didattica e metterle in atto (p.e. promozione in contesti fieristici, gestione di un sito *web*, etc.)

Conoscenze minime

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di operatore della fattoria didattica e strategia della promozione e commercializzazione delle proprie prestazioni professionali.
- Principi di marketing turistico e territoriale.
- Contesto geografico, naturalistico (p.e. fondamenti sugli aspetti botanici, zoologici ed ecologici del territorio) e antropico del territorio (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, artigianato, enogastronomia, etc.).
- Rapporti tra attività agricola e fattoria didattica.
- *Pricing*: gestione delle tariffe.
- Canali e strategie promozionali e di commercializzazione del servizio.
- Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.

UC.3

“Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità

- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
 - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età e delle caratteristiche dei clienti/beneficiari.
- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

UC.4

“Progettare ed erogare i percorsi didattici”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Progettare, organizzare ed erogare l'attività didattica, in coerenza con le caratteristiche dei visitatori e gli obiettivi di valorizzazione della cultura agricola, dello sviluppo sostenibile e dell'educazione alimentare.

Abilità

- **Progettare ed organizzare attività didattiche, predisponendo percorsi in funzione dell'età dei destinatari, ponendo particolare attenzione ai temi dello sviluppo sostenibile.**
 - Reperire informazioni rispetto al gruppo da ospitare, in modo da tarare la progettazione del percorso didattico.
 - Utilizzare tecniche di progettazione e organizzazione di attività didattiche, puntando in particolare su filiere di prodotto agricolo e su modalità di produzione in armonia con l'ambiente.
 - Elaborare i percorsi didattici individuando e valorizzando le risorse interne all'azienda (coltivazioni, allevamenti, spazi naturali, spazi organizzati).
- **Predisporre materiali didattici di supporto e di accompagnamento.**
 - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione dei programmi e del materiale didattico di supporto, da consegnare ai visitatori.
- **Condurre attività didattiche e ricreative sulla base delle caratteristiche dei visitatori**
 - Individuare le caratteristiche di composizione del gruppo, per ri-tarare, se necessario, le modalità di conduzione dell'attività didattica rispetto al percorso progettato (p.e. accertarsi della possibile presenza di visitatori con particolari allergie o altre problematiche).
 - Erogare le attività didattiche, secondo quanto definito in sede di progettazione.

Conoscenze minime

- Principi teorici e saperi pratici sui cicli biologici e sulle tecnologie in uso nell'azienda agricola.
- Principi di educazione alimentare.
- Principi relativi allo sviluppo sostenibile, inclusa legge regionale sugli organismi geneticamente modificati
- Tecniche di animazione nelle fattorie didattiche e di predisposizione e conduzione di laboratori.
- Metodologie e tecniche di progettazione ed organizzazione di attività didattiche.
- Tecniche di redazione di un percorso naturalistico (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Software applicativi per la redazione di testi e materiali didattici.

UC.5

“Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio, attraverso l'organizzazione del servizio di ristorazione/de gustazione.

Abilità

- **Conoscere e proporre ricette, piatti e degustazioni tradizionali e tipiche, al fine di valorizzare la cucina tradizionale.**
 - Conoscere e scegliere, con le persone preposte, ricette, piatti e degustazioni tradizionali e tipiche, utilizzando al meglio i prodotti aziendali e locali.

Conoscenze minime

- Prodotti tradizionali e locali e loro elaborazione in menù: caratteristiche organolettiche e nutrizionali, conoscenze di base di trasformazione e conservazione, tipiche preparazioni alimentari derivate (ricette)
- Marchi DOP, IGP, IGT, DOC, DOCG; prodotti compresi nell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali.
- Tecniche base di degustazione.

UC.6

“Organizzare spazi e risorse della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Conoscere i requisiti strutturali e di dotazione minimi obbligatori ed eventualmente collaborare all'allestimento e all'organizzazione degli spazi interni ed esterni destinati alle attività didattiche, al fine di rendere gli ambienti accoglienti, caratteristici e fruibili dal punto di vista delle attività da svolgere.

Abilità minime

- **Organizzare l'accoglienza, nel rispetto dei requisiti normativi regionali, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi didattici.**
 - Accogliere un numero di visitatori, in relazione agli spazi aziendali ed agli operatori presenti in azienda nel rispetto dei requisiti normativi regionali (art.4 Regolamento attuativo della L.R. n.13/'05) ed al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi del percorso didattico.

Conoscenze minime

- Allestimento degli spazi nelle fattorie didattiche.
- Ottimizzazione delle dotazioni dell'impresa agricola in funzione della fattoria didattica.

UC.7

“Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Conoscere, rispettare e far rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza, di igiene e sanità. Riconoscere e prevenire pericoli tipici dell'attività didattica. Ove del caso, organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti, adottando un comportamento caratterizzato da forte autocontrollo.

Abilità

- **Rispettare le norme in materia di igiene degli alimenti**
 - Conoscere ed identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
 - Conoscere le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale ed ambientale**
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi, del rischio elettrico e del gas.
- **Riconoscere e prevenire pericoli tipici**
 - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti (p.e. campagna, particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- **Gestire il primo soccorso**
 - Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Conoscenze minime

- D.G.R. n. 613 del 23/04/2007 *“Sicurezza alimentare Regione Umbria-Linee di indirizzo vincolanti per l'applicazione del Regolamento comunitario n.852/04 e procedure operative”* e sue modificazioni, tenute in conto le specificità di settore.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - Decreto legislativo 19 settembre 1994, n.626 e sue modificazioni. Fattori di rischio professionale ed ambientale. Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Pericoli e rischi legati al contesto ed alle tipologie di visitatori.
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.
- Aspetti assicurativi inerenti la responsabilità civile.

UC.8

“Valutare e migliorare la qualità del servizio di fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio di fattoria didattica in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità. Definire le eventuali azioni di miglioramento.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo opportune azioni di miglioramento.**
 - Definire modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
 - Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese;
 - Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio.