



## **Allegato 7**

### **Standard Professionale e Formativo di dettaglio**

#### **SEP 19 - Servizi turistici**

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

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Addetto ai servizi di spiaggia</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.15.64 - Gestione operativa dei servizi di balneazione
<b>Processo</b>	Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive
<b>Sequenza di processo</b>	Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turistico-ricreative
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	L'addetto ai servizi di spiaggia si occupa della gestione dell'utilizzo delle attrezzature balneari e della manutenzione ordinaria da effettuare presso gli stabilimenti balneari. Più nello specifico i suoi compiti afferiscono alla manutenzione e pulizia della spiaggia, degli stabilimenti e delle strutture balneari, alla riparazione di piccoli guasti relativi alle attrezzature disponibili in spiaggia. Può prestare servizio tanto durante il periodo di apertura degli stabilimenti quanto nel periodo di chiusura ripristinando le condizioni originarie delle attrezzature di stabilimento. Si relaziona con il proprio responsabile nello stabilimento e, talvolta, con i clienti.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte R.93.21.00 - Parchi di divertimento e parchi tematici R.93.29.20 - Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate 8.2.1.1.0 - Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali
<b>Note</b>	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.) (219) 2. Manutenzione della spiaggia (280) 3. Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti (282)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.)</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Attrezzature balneari ben gestite in maniera efficiente e conformemente alla normativa sulla sicurezza
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento.
<b>Indicatori</b>	Creazione di cataloghi o altri strumenti informativi dell'offerta disponibile e di tariffari, impiego di registri e altri strumenti di tracciabilità dei noleggi.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accogliere ed esaminare la richiesta del cliente</li> <li>2. Assistere i clienti nell'utilizzo dell'attrezzatura</li> <li>3. Fornire informazioni relative ai servizi base e accessori offerti dalla struttura e ai loro costi</li> <li>4. Implementare il tableau/registo noleggio e affitto delle attrezzature</li> <li>5. Proporre al cliente i diversi pacchetti/prodotti e i relativi tariffari</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di impiantistica per piscine</li> <li>2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari</li> <li>3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali</li> <li>4. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li> <li>5. Normativa di base relativa alle attività di commercio e noleggio delle attrezzature di stabilimento</li> <li>6. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari</li> <li>7. Regolamenti interni allo stabilimento</li> <li>8. Sistema tariffario vigente</li> <li>9. Standard di qualità del servizio</li> <li>10. Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate 8.2.1.1.0 - Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Manutenzione della spiaggia</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Spiagge pulite e correttamente mantenute
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di manutenzione della spiaggia.
<b>Indicatori</b>	Impiego di attrezzature, anche meccaniche, utili a svolgere le operazioni di pulizia e manutenzione, smaltimento rifiuti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compattare e lisciare la spiaggia</li> <li>2. Pulire i camminamenti e le parti comuni delle strutture</li> <li>3. Rastrellare i detriti (alghe, rifiuti...)</li> <li>4. Smaltire i rifiuti</li> <li>5. Utilizzare gli strumenti per la pulizia della spiaggia (anche di tipo meccanico)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari</li> <li>2. Mezzi meccanici per la pulizia della spiaggia</li> <li>3. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari</li> <li>4. Regole di smaltimento dei rifiuti</li> <li>5. Tecniche e strumenti per la pulizia ed il rastrellamento della spiaggia</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate 8.1.4.3.0 - Personale non qualificato addetto ai servizi di pulizia di uffici ed esercizi commerciali 8.2.1.1.0 - Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Condizioni igieniche dello stabilimento conformi ai valori stabiliti dalla normativa vigente
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti.
<b>Indicatori</b>	controllo costante delle acque; pianificazione degli interventi di igienizzazione a seconda della tipologia di stabilimento
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento</li> <li>2. Applicare tecniche di pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento</li> <li>3. Verifica la pulizia delle strutture</li> <li>4. Utilizzare semplici strumenti per il controllo della qualità delle acque delle piscine</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di impiantistica per piscine</li> <li>2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari</li> <li>3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali</li> <li>4. Normativa in materia di igiene</li> <li>5. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari</li> <li>6. Proprietà delle acque</li> <li>7. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione ( a seconda della tipologia di stabilimento)</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.8.7.0 - Bagnini e professioni assimilate

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

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

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

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.)</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestione dell'utilizzo delle attrezzature di stabilimento (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.) (219)
<b>Risultato atteso</b>	Attrezzature balneari ben gestite in maniera efficiente e conformemente alla normativa sulla sicurezza
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accogliere ed esaminare la richiesta del cliente</li> <li>2. Assistere i clienti nell'utilizzo dell'attrezzatura</li> <li>3. Fornire informazioni relative ai servizi base e accessori offerti dalla struttura e ai loro costi</li> <li>4. Implementare il tableau/registro noleggio e affitto delle attrezzature</li> <li>5. Proporre al cliente i diversi pacchetti/prodotti e i relativi tariffari</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di impiantistica per piscine</li> <li>2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari</li> <li>3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali</li> <li>4. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li> <li>5. Normativa di base relativa alle attività di commercio e noleggio delle attrezzature di stabilimento</li> <li>6. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari</li> <li>7. Regolamenti interni allo stabilimento</li> <li>8. Sistema tariffario vigente</li> <li>9. Standard di qualità del servizio</li> <li>10. Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	50
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Manutenzione della spiaggia</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Manutenzione della spiaggia (280)
<b>Risultato atteso</b>	Spiagge pulite e correttamente mantenute
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compattare e lisciare la spiaggia</li> <li>2. Pulire i camminamenti e le parti comuni delle strutture</li> <li>3. Rastrellare i detriti (alghe, rifiuti...)</li> <li>4. Smaltire i rifiuti</li> <li>5. Utilizzare gli strumenti per la pulizia della spiaggia (anche di tipo meccanico)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari</li> <li>2. Mezzi meccanici per la pulizia della spiaggia</li> <li>3. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari</li> <li>4. Regole di smaltimento dei rifiuti</li> <li>5. Tecniche e strumenti per la pulizia ed il rastrellamento della spiaggia</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	50
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	15%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti (282)
<b>Risultato atteso</b>	Condizioni igieniche dello stabilimento conformi ai valori stabiliti dalla normativa vigente
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento</li> <li>2. Applicare tecniche di pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature, congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento</li> <li>3. Verifica la pulizia delle strutture</li> <li>4. Utilizzare semplici strumenti per il controllo della qualità delle acque delle piscine</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di impiantistica per piscine</li> <li>2. Elementi di impiantistica per stabilimenti balneari</li> <li>3. Elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali</li> <li>4. Normativa in materia di igiene</li> <li>5. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari</li> <li>6. Proprietà delle acque</li> <li>7. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione ( a seconda della tipologia di stabilimento)</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	50
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Addetto al servizio ai piani</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.18.40 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne
<b>Processo</b>	Servizi di ricettività
<b>Sequenza di processo</b>	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	L'addetto al servizio ai piani garantisce l'ordine e la pulizia delle camere e delle aree comuni all'interno delle strutture ricettive. Ha contatti diretti con i clienti alloggiati nella struttura e si assicura dell'ordine all'interno delle camere, di pulirle e di rifornirle della dotazione necessaria. Verifica la presenza di guasti e/o malfunzionamenti. Presta servizio presso strutture turistico-ricettive, alberghiere ed extralberghiere. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, al coordinatore del servizio ai piani e agli altri addetti.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole I.55.90.10 - Gestione di vagoni letto I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
<b>Note</b>	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento (6) 2. Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture (100)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Allattamento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento
<b>Indicatori</b>	Cura delle camere; pulizia e sanificazione degli ambienti; manutenzione delle dotazioni e degli arredi; rifornimento nelle camere e negli spazi ricettivi delle dotazioni ad uso personale.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di cambio della biancheria</li> <li>2. Applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva</li> <li>3. Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere</li> <li>4. Assicurare l'efficienza delle dotazioni</li> <li>5. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature</li> <li>6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere</li> <li>7. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento: tipologie e tecniche di controllo prima e dopo il servizio</li> <li>2. Tecniche e strumenti di riordino delle camere</li> <li>3. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>4. Nozioni di igiene ambientale</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture
<b>Indicatori</b>	Riordino degli spazi; controllo delle attrezzature e degli elementi in dotazione; impiego di modelli e strumenti per la segnalazione di guasti e non conformità.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>2. Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria</li> <li>3. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>5. Applicare tecniche di pulizia e riordino di spazi e attrezzature</li> <li>6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle aree comuni interne ed esterne</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>2. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>3. Procedure di manutenzione ordinaria</li> <li>4. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

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

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

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento (6)
<b>Risultato atteso</b>	Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di cambio della biancheria</li> <li>2. Applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva</li> <li>3. Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere</li> <li>4. Assicurare l'efficienza delle dotazioni</li> <li>5. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature</li> <li>6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere</li> <li>7. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento: tipologie e tecniche di controllo prima e dopo il servizio</li> <li>2. Tecniche e strumenti di riordino delle camere</li> <li>3. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>4. Nozioni di igiene ambientale</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	70
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	25%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture (100)
<b>Risultato atteso</b>	Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>2. Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria</li> <li>3. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>5. Applicare tecniche di pulizia e riordino di spazi e attrezzature</li> <li>6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle aree comuni interne ed esterne</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>2. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>3. Procedure di manutenzione ordinaria</li> <li>4. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	80
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	20%

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Operatore del servizio bar</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.13.33 - Preparazione di snack e bevande
<b>Processo</b>	Servizi di ristorazione
<b>Sequenza di processo</b>	Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il barista si occupa, sulla base delle richieste ricevute, della preparazione di bevande e semplici snack caldi e freddi, anche curandone l'aspetto estetico, e di servirli al banco, se la struttura presso cui opera eroga tali servizi, può svolgere anche il servizio di distribuzione ai tavoli. Predisporre e allestisce gli ambienti di lavoro, verifica la disponibilità dei prodotti in magazzino e gestisce gli acquisti contattando direttamente i fornitori. Nello svolgimento delle proprie mansioni è tenuto al rispetto di quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Opera presso strutture ristorative e turistico-ricettive con contratto di lavoro dipendente. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, con gli addetti al servizio di preparazione dei pasti, con il responsabile dell'area ristorazione e i camerieri. Gestisce in prima persona il rapporto con i propri clienti.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate
<b>Note</b>	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)</li> <li>2. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)</li> <li>3. Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione (339)</li> <li>4. Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande (382)</li> <li>5. Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)</li> <li>6. Preparazione di bevande e snack (2610)</li> </ol>	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.
<b>Indicatori</b>	Verifica ed autocontrollo dei punti critici, rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio, organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo</li> <li>2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)</li> <li>3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti</li> <li>4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato</li> <li>5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento</li> <li>6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio</li> <li>7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando</li> <li>8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti</li> <li>3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività</li> <li>4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti</li> <li>5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato atteso</b>	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.
<b>Indicatori</b>	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura</li> <li>2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto</li> <li>3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori</li> <li>4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi</li> <li>2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti</li> <li>3. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti</li> <li>5. Tecniche di negoziazione</li> <li>6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione.
<b>Indicatori</b>	Allestimento dei tavoli o del banco; riordino degli spazi di ristorazione; verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento</li> <li>2. Applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro</li> <li>3. Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione</li> <li>4. Rilevare e segnalare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al loro reintegro se necessario</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</li> <li>2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>4. Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli</li> <li>5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento</li> <li>6. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.</li> <li>7. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di realizzazione dei servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande
<b>Indicatori</b>	applicazione corretta delle tecniche di servizio di piatti e bevande al tavolo, al banco e ai piani; riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco</li> <li>2. Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata</li> <li>3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala</li> <li>5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>6. Riassettare i tavoli</li> <li>7. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>8. Verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</li> <li>2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>4. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar</li> <li>5. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> <li>6. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>7. Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento</li> <li>8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento</li> <li>10. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di trattamento delle materie prime e semilavorati alimentari.
<b>Indicatori</b>	Pulitura e preparazione degli alimenti e delle apparecchiature, conservazione degli alimenti, verifica dello stato e delle proprietà delle materie prime e degli alimenti trattati e conservati.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche</li> <li>2. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.)</li> <li>3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime</li> <li>8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione</p> <p>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate</p> <p>6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione di bevande e snack</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Bevande e snack preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di preparazione di bevande e snack
<b>Indicatori</b>	Preparazione delle bevande e degli snack secondo le effettive richieste del cliente; impiego di tecniche e attrezzature secondo gli standard di igiene e qualità
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abbinare gli snack alle bevande</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Applicare le tecniche di preparazione e presentazione di bevande (prodotti di caffetteria, cocktail, long drink, ecc.)</li> <li>4. Controllare e preparare le materie prime necessarie alla preparazione di bevande e snack</li> <li>5. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>6. Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande da servire</li> <li>7. Scegliere le attrezzature in relazione agli snack da servire</li> <li>8. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>9. Applicare le tecniche di preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</li> <li>2. Diverse tipologie di bevande alcoliche e analcoliche</li> <li>3. Diverse tipologie di snack</li> <li>4. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>5. Possibili abbinamenti di bevande e snack</li> <li>6. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>7. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>8. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar</li> <li>9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione</p> <p>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate</p>

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
<b>Denominazione Standard Formativo</b>	<b>Operatore del servizio bar</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.13.33 - Preparazione di snack e bevande
<b>Processo</b>	Servizi di ristorazione
<b>Sequenza di processo</b>	Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi
<b>Qualificazione regionale di riferimento</b>	Operatore del servizio bar
<b>Descrizione qualificazione</b>	Il barista si occupa, sulla base delle richieste ricevute, della preparazione di bevande e semplici snack caldi e freddi, anche curandone l'aspetto estetico, e di servirli al banco, se la struttura presso cui opera eroga tali servizi, può svolgere anche il servizio di distribuzione ai tavoli. Predisporre e allestisce gli ambienti di lavoro, verifica la disponibilità dei prodotti in magazzino e gestisce gli acquisti contattando direttamente i fornitori. Nello svolgimento delle proprie mansioni è tenuto al rispetto di quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Opera presso strutture ristorative e turistico-ricettive con contratto di lavoro dipendente. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, con gli addetti al servizio di preparazione dei pasti, con il responsabile dell'area ristorazione e i camerieri. Gestisce in prima persona il rapporto con i propri clienti.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate
<b>Codice ISCED-F 2013</b>	1013 Hotel, restaurants and catering
<b>Durata minima complessiva del percorso (ore)</b>	600
<b>Durata minima di aula e laboratorio (ore)</b>	360
<b>Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio</b>	15%
<b>Durata minima tirocinio in impresa (ore)</b>	240
<b>Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)</b>	60
<b>Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC</b>	15%
<b>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</b>	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle

	<p>competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non è ammessa alcuna deroga</p>
<b>Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti</b>	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
<b>Requisiti minimi di risorse professionali</b>	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
<b>Requisiti minimi di risorse strumentali</b>	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
<b>Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti</b>	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore del servizio bar"
<b>Gestione dei crediti formativi</b>	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
<b>Eventuali ulteriori indicazioni</b>	
<b>ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE</b>	
<p>1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari  2 - Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori  3 - Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione  4 - Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande  5 - Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari  6 - Preparazione di bevande e snack</p>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
<b>Risultato atteso</b>	Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo</li> <li>2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)</li> <li>3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti</li> <li>4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato</li> <li>5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento</li> <li>6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio</li> <li>7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando</li> <li>8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti</li> <li>3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività</li> <li>4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti</li> <li>5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	40
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	10%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)
<b>Risultato atteso</b>	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura</li> <li>2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto</li> <li>3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori</li> <li>4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi</li> <li>2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti</li> <li>3. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti</li> <li>5. Tecniche di negoziazione</li> <li>6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	30
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	0%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione (339)
<b>Risultato atteso</b>	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento</li> <li>2. Applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro</li> <li>3. Ricepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione</li> <li>4. Rilevare e segnalare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al loro reintegro se necessario</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</li> <li>2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>4. Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli</li> <li>5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento</li> <li>6. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.</li> <li>7. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	50
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	30%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	20%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande (382)
<b>Risultato atteso</b>	Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco</li> <li>2. Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata</li> <li>3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala</li> <li>5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>6. Riassettare i tavoli</li> <li>7. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>8. Verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</li> <li>2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>4. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar</li> <li>5. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> <li>6. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>7. Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento</li> <li>8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento</li> <li>10. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	60
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	30%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)
<b>Risultato atteso</b>	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche</li> <li>2. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.)</li> <li>3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime</li> <li>8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	20
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	30%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	40%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Preparazione di bevande e snack</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Preparazione di bevande e snack (2610)
<b>Risultato atteso</b>	Bevande e snack preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abbinare gli snack alle bevande</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Applicare le tecniche di preparazione e presentazione di bevande (prodotti di caffetteria, cocktail, long drink, ecc.)</li> <li>4. Controllare e preparare le materie prime necessarie alla preparazione di bevande e snack</li> <li>5. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>6. Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande da servire</li> <li>7. Scegliere le attrezzature in relazione agli snack da servire</li> <li>8. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>9. Applicare le tecniche di preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</li> <li>2. Diverse tipologie di bevande alcoliche e analcoliche</li> <li>3. Diverse tipologie di snack</li> <li>4. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>5. Possibili abbinamenti di bevande e snack</li> <li>6. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>7. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>8. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar</li> <li>9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	100
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Operatore di cucina - Cuoco</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
<b>Processo</b>	Servizi di ristorazione
<b>Sequenza di processo</b>	Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Supporta gli chef nella preparazione e nella proposizione estetica dei piatti da servire alla clientela. Si occupa di preparare e lavorare gli ingredienti necessari alla realizzazione di pasti caldi e freddi, di conservare ingredienti e semilavorati, di rispettare quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari e, infine, di garantire le necessarie condizioni di sicurezza relativamente agli ambienti e alle attrezzature. Presta generalmente servizio in qualità di dipendente presso strutture alberghiere dotate del servizio di ristorazione, presso mense collettive, fast food, ristoranti e agenzie di catering. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità' del proprio operato, allo chef, al maître e si relaziona con gli altri operatori di cucina.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.42 - Ristorazione ambulante I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.10 - Mense I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti
<b>Note</b>	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17) 2. Preparazione dei dolci (340) 3. Preparazione dei piatti complessi (342) 4. Preparazione dei piatti semplici (344) 5. Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.
<b>Indicatori</b>	Verifica ed autocontrollo dei punti critici, rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio, organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo</li> <li>2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)</li> <li>3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti</li> <li>4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato</li> <li>5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento</li> <li>6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio</li> <li>7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando</li> <li>8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti</li> <li>3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività</li> <li>4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti</li> <li>5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione dei dolci</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Dolci preparati nel rispetto della normativa igienico - sanitaria e secondo le richieste del cliente
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di preparazione dei dolci
<b>Indicatori</b>	Elaborazione ricette dolciarie, preparazione degli impasti e delle creme, controllo tempi di cottura, controllo della qualità delle materie prime e dei semilavorati, realizzazione della farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti da presentare.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>2. Applicare criteri di decorazione</li> <li>3. Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno</li> <li>4. Applicare tecniche di preparazione degli impasti</li> <li>5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>6. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>7. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>8. Utilizzare attrezzature ed utensili idonei per la farcitura e la decorazione dei prodotti di pasticceria (sac a poche, aerografi, spatole, macchine per la lavorazione dello zucchero, ecc)</li> <li>9. Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno</li> <li>10. Utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche e modalità d'uso delle materie prime e dei preparati di base per la pasticceria di cucina</li> <li>2. Elementi di gastronomia</li> <li>3. Elementi di scienze e tecnologie alimentari</li> <li>4. Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno</li> <li>5. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>7. Tecniche di farcitura prodotti di pasticceria</li> <li>8. Processi di lievitazione</li> <li>9. Impianti di cottura prodotti da forno (forni statici, rotativi, ventilati): tipologie e funzionamento</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione dei piatti complessi</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Piatti complessi e della tradizione culinaria locale preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di preparazione di piatti complessi
<b>Indicatori</b>	Preparazione delle materie prime necessarie; preparazione di piatti complessi (primi, secondi, contorni ecc.); preparazioni di piatti tipici locali
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti</li> <li>4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc)</li> <li>5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Preparare contorni e antipasti di varia tipologia (caldi, freddi, magri, grassi, le insalate da antipasto e composte)</li> <li>8. Preparare fondi di cucina e piatti a base di uova</li> <li>9. Preparare minestre, zuppe e vellutate</li> <li>10. Preparare piatti tipici della cucina locale</li> <li>11. Preparare primi piatti complessi (pasta fresca all'italiana, specialità a base di pasta secca, crespelle, gnocchi, specialità a base di riso) applicando le tecniche di cottura più idonee</li> <li>12. Preparare salse per varie tipologie di impiego (brune di base, al pomodoro, bianche di base, brune composte, bianche composte, salse fini, salse fredde, emulsionate, ecc.)</li> <li>13. Preparare secondi piatti e frittiture</li> <li>14. Applicare tecniche di decorazione, guarnizione e composizione artistica di piatti e vassoi</li> <li>15. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi</li> <li>16. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attrezzature per la conservazione dei cibi</li> <li>2. Elementi di gastronomia</li> <li>3. Modalità di conservazione dei cibi</li> <li>4. Modalità e strumenti di sporzionatura e impiattamento degli alimenti</li> <li>5. Modalità e tecniche di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti</li> <li>6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>7. Organizzazione funzionale del reparto cucina</li> <li>8. Processi di cottura degli alimenti</li> <li>9. Processi di preparazione di piatti complessi</li> <li>10. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>11. Ricette tipiche e tradizionali, anche di piatti complessi</li> <li>12. Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>13. Tecniche e strumenti per la preparazione di salse e fondi di cucina</li> <li>14. Tipologie di farciture</li> <li>15. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione dei piatti semplici</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Piatti preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di preparazione dei piatti semplici
<b>Indicatori</b>	Preparazione delle materie prime necessarie; preparazione di piatti e ricette di varia tipologia.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti</li> <li>4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc)</li> <li>5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Preparare contorni a base di verdure</li> <li>8. Preparare primi piatti a base di pasta fresca o secca con condimenti di base</li> <li>9. Preparare secondi semplici a base di carne o pesce</li> <li>10. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi</li> <li>11. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attrezzature per la conservazione dei cibi</li> <li>2. Elementi di gastronomia</li> <li>3. Modalità di conservazione dei cibi</li> <li>4. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>5. Organizzazione funzionale del reparto cucina</li> <li>6. Processi di cottura degli alimenti</li> <li>7. Processi di preparazione di piatti</li> <li>8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>9. Ricette tipiche e tradizionali</li> <li>10. Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>11. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di trattamento delle materie prime e semilavorati alimentari.
<b>Indicatori</b>	Pulitura e preparazione degli alimenti e delle apparecchiature, conservazione degli alimenti, verifica dello stato e delle proprietà delle materie prime e degli alimenti trattati e conservati.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche</li> <li>2. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.)</li> <li>3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime</li> <li>8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione</p> <p>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate</p> <p>6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai</p>

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

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

	all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga
<b>Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti</b>	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
<b>Requisiti minimi di risorse professionali</b>	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
<b>Requisiti minimi di risorse strumentali</b>	È necessario disporre di laboratorio specialistico conforme alle indicazioni specifiche emanate dalla Regione Campania
<b>Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti</b>	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore di cucina - Cuoco"
<b>Gestione dei crediti formativi</b>	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
<b>Eventuali ulteriori indicazioni</b>	
<b>ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE</b>	
1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari 2 - Preparazione dei dolci 3 - Preparazione dei piatti semplici 4 - Preparazione dei piatti complessi 5 - Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
<b>Risultato atteso</b>	Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo</li> <li>2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)</li> <li>3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti</li> <li>4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato</li> <li>5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento</li> <li>6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio</li> <li>7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando</li> <li>8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti</li> <li>3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività</li> <li>4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti</li> <li>5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	40
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	10%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Preparazione dei dolci</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Preparazione dei dolci (340)
<b>Risultato atteso</b>	Dolci preparati nel rispetto della normativa igienico - sanitaria e secondo le richieste del cliente
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>2. Applicare criteri di decorazione</li> <li>3. Applicare procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno</li> <li>4. Applicare tecniche di preparazione degli impasti</li> <li>5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>6. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>7. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>8. Utilizzare attrezzature ed utensili idonei per la farcitura e la decorazione dei prodotti di pasticceria (sac a poche, aerografi, spatole, macchine per la lavorazione dello zucchero, ecc)</li> <li>9. Utilizzare impianti di cottura per prodotti da forno</li> <li>10. Utilizzare modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche e modalità d'uso delle materie prime e dei preparati di base per la pasticceria di cucina</li> <li>2. Elementi di gastronomia</li> <li>3. Elementi di scienze e tecnologie alimentari</li> <li>4. Fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno</li> <li>5. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>7. Tecniche di farcitura prodotti di pasticceria</li> <li>8. Processi di lievitazione</li> <li>9. Impianti di cottura prodotti da forno (forni statici, rotativi, ventilati): tipologie e funzionamento</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	70
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	30%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Preparazione dei piatti semplici</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Preparazione dei piatti semplici (344)
<b>Risultato atteso</b>	Piatti preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti</li> <li>4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc)</li> <li>5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Preparare contorni a base di verdure</li> <li>8. Preparare primi piatti a base di pasta fresca o secca con condimenti di base</li> <li>9. Preparare secondi semplici a base di carne o pesce</li> <li>10. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi</li> <li>11. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attrezzature per la conservazione dei cibi</li> <li>2. Elementi di gastronomia</li> <li>3. Modalità di conservazione dei cibi</li> <li>4. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>5. Organizzazione funzionale del reparto cucina</li> <li>6. Processi di cottura degli alimenti</li> <li>7. Processi di preparazione di piatti</li> <li>8. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>9. Ricette tipiche e tradizionali</li> <li>10. Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>11. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	60
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	50%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Preparazione dei piatti complessi</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Preparazione dei piatti complessi (342)
<b>Risultato atteso</b>	Piatti complessi e della tradizione culinaria locale preparati secondo le richieste del cliente conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Applicare criteri di scelta e dosaggio degli ingredienti</li> <li>4. Applicare tecniche di cottura dei cibi (al forno, bollitura, frittura, ecc)</li> <li>5. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Preparare contorni e antipasti di varia tipologia (caldi, freddi, magri, grassi, le insalate da antipasto e composte)</li> <li>8. Preparare fondi di cucina e piatti a base di uova</li> <li>9. Preparare minestre, zuppe e vellutate</li> <li>10. Preparare piatti tipici della cucina locale</li> <li>11. Preparare primi piatti complessi (pasta fresca all'italiana, specialità a base di pasta secca, crespelle, gnocchi, specialità a base di riso) applicando le tecniche di cottura più idonee</li> <li>12. Preparare salse per varie tipologie di impiego (brune di base, al pomodoro, bianche di base, brune composte, bianche composte, salse fini, salse fredde, emulsionate, ecc.)</li> <li>13. Preparare secondi piatti e frittiture</li> <li>14. Applicare tecniche di decorazione, guarnizione e composizione artistica di piatti e vassoio</li> <li>15. Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi</li> <li>16. Utilizzare utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attrezzature per la conservazione dei cibi</li> <li>2. Elementi di gastronomia</li> <li>3. Modalità di conservazione dei cibi</li> <li>4. Modalità e strumenti di sporzionatura e impiattamento degli alimenti</li> <li>5. Modalità e tecniche di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti</li> <li>6. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>7. Organizzazione funzionale del reparto cucina</li> <li>8. Processi di cottura degli alimenti</li> <li>9. Processi di preparazione di piatti complessi</li> <li>10. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>11. Ricette tipiche e tradizionali, anche di piatti complessi</li> <li>12. Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>13. Tecniche e strumenti per la preparazione di salse e fondi di cucina</li> <li>14. Tipologie di farciture</li> <li>15. Utensili per la pulizia e la preparazione dei cibi</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	110
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	40%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	20%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari (436)
<b>Risultato atteso</b>	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche</li> <li>2. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.)</li> <li>3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</li> <li>5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime</li> <li>8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	20
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	30%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	40%

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Pizzaiolo</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.13.866 - Preparazione della pizza
<b>Processo</b>	Servizi di ristorazione
<b>Sequenza di processo</b>	Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il pizzaiolo opera nel settore della ristorazione, occupandosi dell'intero processo di preparazione della pizza dalla fase iniziale di preparazione dell'impasto e formazione dei panetti, al confezionamento del disco di pasta lievitata e alla sua guarnizione, sino alla cottura. Il pizzaiolo si occupa inoltre del mantenimento delle condizioni ottimali di igiene e pulizia della sua area di lavoro, della conservazione degli alimenti e -su richiesta- delle operazioni di approvvigionamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari necessari.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.10 - Mense I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati
<b>Note</b>	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)</li> <li>2. Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari (295)</li> <li>3. Preparazione dell'impasto da pizza (311)</li> <li>4. Preparazione e cottura di pizza e focacce (337)</li> </ol>	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.
<b>Indicatori</b>	Verifica ed autocontrollo dei punti critici, rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio, organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo</li> <li>2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)</li> <li>3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti</li> <li>4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato</li> <li>5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento</li> <li>6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio</li> <li>7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando</li> <li>8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti</li> <li>3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività</li> <li>4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti</li> <li>5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno; materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari
<b>Indicatori</b>	Analisi e selezione delle proposte di fornitura; verifica dello stato e delle proprietà delle materie prime e degli alimenti trattati e conservati
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>4. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>5. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>6. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>7. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>3. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di conservazione di materie prime e semilavorati alimentari</li> <li>4. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione dell'impasto da pizza</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Risultato atteso</b>	Impasto da pizza preparato secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualità e sicurezza alimentare
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di preparazione dell'impasto da pizza
<b>Indicatori</b>	Controllo della qualità degli ingredienti; corretta manipolazione dell'impasto.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>2. Applicare tecniche di lievitazione degli impasti da pizza</li> <li>3. Coordinare le attività dei collaboratori durante il processo di preparazione dell'impasto da pizza</li> <li>4. Scegliere e valutare qualità e dosaggi degli ingredienti in funzione del tipo di prodotto da realizzare</li> <li>5. Utilizzare in sicurezza attrezzature e tecniche adeguate alla lavorazione degli impasti da pizza</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>2. Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto (es. impastatrici)</li> <li>3. Tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>4. Ingredienti e loro comportamento durante la lavorazione dell'impasto (acqua, sale, farine, strutto, ecc.)</li> <li>5. Tecniche di lievitazione dell'impasto da pizza</li> <li>6. Tecniche di manipolazione dell'impasto da pizza</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 6.5.1.2.1 - Panettieri

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione e cottura di pizza e focacce</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Pizze e focacce predisposte e cotte secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualità e sicurezza alimentare
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di preparazione e cottura di pizza e focacce
<b>Indicatori</b>	Applicazione corretta delle tecniche di spianatura e cottura di pizza e focacce
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>2. Applicare procedure di controllo/regolazione del processo di cottura dei prodotti da forno</li> <li>3. Coordinare le attività dei collaboratori durante il processo di preparazione e cottura di pizze e focacce</li> <li>4. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>5. Scegliere e predisporre (pulire, tagliare) gli ingredienti necessari alla farcitura di pizze e focacce</li> <li>6. Utilizzare attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari</li> <li>7. Utilizzare gli attrezzi per l'utilizzo dei forni da cucina di vario tipo</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>2. Processi di cottura degli alimenti</li> <li>3. Tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>4. Attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari</li> <li>5. Principali caratteristiche e funzionamento dei forni da cucina</li> <li>6. Tecniche di conduzione dei forni a legna</li> <li>7. Tecniche per la spianatura dell'impasto</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 6.5.1.2.1 - Panettieri

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

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

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

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)
<b>Risultato atteso</b>	Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo</li> <li>2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)</li> <li>3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti</li> <li>4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato</li> <li>5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento</li> <li>6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio</li> <li>7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando</li> <li>8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti</li> <li>3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività</li> <li>4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti</li> <li>5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	40
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	10%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Cura dell'approvvigionamento e della conservazione di materie prime e semilavorati alimentari (295)
<b>Risultato atteso</b>	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno; materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche</li> <li>2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>3. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>4. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>5. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>6. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>7. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati</li> <li>3. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di conservazione di materie prime e semilavorati alimentari</li> <li>4. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	70
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Preparazione dell'impasto da pizza</b>
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Preparazione dell'impasto da pizza (311)
<b>Risultato atteso</b>	Impasto da pizza preparato secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualità e sicurezza alimentare
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>2. Applicare tecniche di lievitazione degli impasti da pizza</li> <li>3. Coordinare le attività dei collaboratori durante il processo di preparazione dell'impasto da pizza</li> <li>4. Scegliere e valutare qualità e dosaggi degli ingredienti in funzione del tipo di prodotto da realizzare</li> <li>5. Utilizzare in sicurezza attrezzature e tecniche adeguate alla lavorazione degli impasti da pizza</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>2. Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto (es. impastatrici)</li> <li>3. Tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>4. Ingredienti e loro comportamento durante la lavorazione dell'impasto (acqua, sale, farine, strutto, ecc.)</li> <li>5. Tecniche di lievitazione dell'impasto da pizza</li> <li>6. Tecniche di manipolazione dell'impasto da pizza</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	90
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Preparazione e cottura di pizza e focacce</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Preparazione e cottura di pizza e focacce (337)
<b>Risultato atteso</b>	Pizze e focacce predisposte e cotte secondo ricetta e nel rispetto degli standard di qualità e sicurezza alimentare
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>2. Applicare procedure di controllo/regolazione del processo di cottura dei prodotti da forno</li> <li>3. Coordinare le attività dei collaboratori durante il processo di preparazione e cottura di pizze e focacce</li> <li>4. Monitorare caratteristiche, quantità e qualità delle materie prime e dei semilavorati alimentari</li> <li>5. Scegliere e predisporre (pulire, tagliare) gli ingredienti necessari alla farcitura di pizze e focacce</li> <li>6. Utilizzare attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari</li> <li>7. Utilizzare gli attrezzi per l'utilizzo dei forni da cucina di vario tipo</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>2. Processi di cottura degli alimenti</li> <li>3. Tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>4. Attrezzature e utensili per il taglio di prodotti alimentari</li> <li>5. Principali caratteristiche e funzionamento dei forni da cucina</li> <li>6. Tecniche di conduzione dei forni a legna</li> <li>7. Tecniche per la spianatura dell'impasto</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	100
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Receptionist</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente
<b>Processo</b>	Servizi di ricettività
<b>Sequenza di processo</b>	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il receptionist opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. Si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
<b>Note</b>	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive (236)</li> <li>2. Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva (241)</li> <li>3. Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva (243)</li> <li>4. Gestire le prenotazioni alberghiere (244)</li> <li>5. Pianificare le attività di ricevimento (317)</li> <li>6. Realizzare le attività di assistenza al cliente (378)</li> </ol>	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione degli arrivi e delle partenze in strutture ricettive
<b>Indicatori</b>	impiego di moduli di registrazione in entrata ed in uscita; compilazione ed emissione di fatture e ricevute
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente</li> <li>2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito)</li> <li>3. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio</li> <li>4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture</li> <li>5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti)</li> <li>8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento</li> <li>9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani)</li> <li>10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere</li> <li>2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio</li> <li>4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li> <li>5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out</li> <li>6. Documentazione in uso nel front-office</li> <li>7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.</li> <li>8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture</li> <li>9. Principali software gestionali per strutture ricettive</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato atteso</b>	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura della relazione con i clienti della struttura ricettiva
<b>Indicatori</b>	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente; servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia</li> <li>2. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami</li> <li>3. Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti</li> <li>4. Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero</li> <li>5. Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali</li> <li>6. Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore</li> <li>2. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>3. Inglese tecnico di settore</li> <li>4. Modelli e tecniche di comunicazione</li> <li>5. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>6. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati
<b>Oggetto di osservazione</b>	le operazioni di cura degli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva
<b>Indicatori</b>	espletamento delle procedure di fatturazione e di gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero</li> <li>2. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie</li> <li>3. Applicare le regole per il calcolo dei cambi</li> <li>4. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici</li> <li>5. Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati</li> <li>6. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione)</li> <li>7. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>8. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso</li> <li>9. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia)</li> <li>10. Emettere fattura all'agenzia</li> <li>11. Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate</li> <li>12. Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di legislazione tributaria e fiscale</li> <li>2. Modalità di archiviazione dei documenti contabili</li> <li>3. Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.</li> <li>4. Principali software di contabilità</li> <li>5. Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie</li> <li>6. Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche</li> <li>7. Elementi di contabilità alberghiera e budgeting</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestire le prenotazioni alberghiere</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere
<b>Indicatori</b>	utilizzo dei principali software di gestione delle prenotazioni alberghiere; rispetto delle procedure di acquisizione delle prenotazioni alberghiere
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.)</li> <li>2. Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere</li> <li>3. Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi</li> <li>4. Verificare la disponibilità del servizio richiesto</li> <li>5. Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio</li> <li>6. Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>2. Tecniche di promozione e vendita</li> <li>3. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>4. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio</li> <li>5. Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere</li> <li>6. Principali software gestionali per strutture ricettive</li> <li>7. Cenni di revenue e yield management</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Pianificare le attività di ricevimento</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	attività di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di pianificazione delle attività di ricevimento
<b>Indicatori</b>	interazione costante ed efficace con le altre risorse professionali della struttura ricettiva; organizzazione dei turni di lavoro e coordinamento delle attività tra i collaboratori
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi)</li> <li>2. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente</li> <li>3. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto</li> <li>4. Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi</li> <li>5. Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate</li> <li>6. Prendere le consegne dal portiere di notte e/o altri addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>2. Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità</li> <li>3. Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto</li> <li>4. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda</li> <li>5. Elementi di gestione delle risorse umane</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Realizzare le attività di assistenza al cliente</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato atteso</b>	Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di assistenza al cliente
<b>Indicatori</b>	Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc; dati di gradimento correttamente interpretati; ideazioni di soluzioni di servizio rispondenti alle richieste dei clienti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia</li> <li>2. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.)</li> <li>3. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative</li> <li>4. Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.)</li> <li>5. Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.)</li> <li>6. Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente</li> <li>7. Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.)</li> <li>2. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto</li> <li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>5. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

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

	istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non e' ammessa alcuna deroga
<b>Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti</b>	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
<b>Requisiti minimi di risorse professionali</b>	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
<b>Requisiti minimi di risorse strumentali</b>	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
<b>Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti</b>	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Receptionist"
<b>Gestione dei crediti formativi</b>	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
<b>Eventuali ulteriori indicazioni</b>	
<b>ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 - Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive</li> <li>2 - Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva</li> <li>3 - Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva</li> <li>4 - Gestire le prenotazioni alberghiere</li> <li>5 - Pianificare le attività di ricevimento</li> <li>6 - Realizzare le attività di assistenza al cliente</li> </ul>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive (236)
<b>Risultato atteso</b>	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente</li> <li>2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito)</li> <li>3. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio</li> <li>4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture</li> <li>5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti)</li> <li>8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento</li> <li>9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani)</li> <li>10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere</li> <li>2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio</li> <li>4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li> <li>5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out</li> <li>6. Documentazione in uso nel front-office</li> <li>7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.</li> <li>8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture</li> <li>9. Principali software gestionali per strutture ricettive</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	60
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva (241)
<b>Risultato atteso</b>	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia</li> <li>2. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami</li> <li>3. Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti</li> <li>4. Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero</li> <li>5. Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali</li> <li>6. Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore</li> <li>2. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>3. Inglese tecnico di settore</li> <li>4. Modelli e tecniche di comunicazione</li> <li>5. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>6. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	90
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	10%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva (243)
<b>Risultato atteso</b>	Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero</li> <li>2. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie</li> <li>3. Applicare le regole per il calcolo dei cambi</li> <li>4. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici</li> <li>5. Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati</li> <li>6. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione)</li> <li>7. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>8. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso</li> <li>9. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia)</li> <li>10. Emettere fattura all'agenzia</li> <li>11. Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate</li> <li>12. Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di legislazione tributaria e fiscale</li> <li>2. Modalità di archiviazione dei documenti contabili</li> <li>3. Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.</li> <li>4. Principali software di contabilità</li> <li>5. Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie</li> <li>6. Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche</li> <li>7. Elementi di contabilità alberghiera e budgeting</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	20
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	0%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestire le prenotazioni alberghiere</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestire le prenotazioni alberghiere (244)
<b>Risultato atteso</b>	Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.)</li> <li>2. Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere</li> <li>3. Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi</li> <li>4. Verificare la disponibilità del servizio richiesto</li> <li>5. Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio</li> <li>6. Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>2. Tecniche di promozione e vendita</li> <li>3. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>4. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio</li> <li>5. Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere</li> <li>6. Principali software gestionali per strutture ricettive</li> <li>7. Cenni di revenue e yield management</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	40
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	20%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Pianificare le attività di ricevimento</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Pianificare le attività di ricevimento (317)
<b>Risultato atteso</b>	attività' di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi)</li> <li>2. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente</li> <li>3. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto</li> <li>4. Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi</li> <li>5. Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate</li> <li>6. Prendere le consegne dal portiere di notte e/o altri addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>2. Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità</li> <li>3. Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto</li> <li>4. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda</li> <li>5. Elementi di gestione delle risorse umane</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	20
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	0%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	40%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6	
<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Realizzare le attività di assistenza al cliente</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Realizzare le attività di assistenza al cliente (378)
<b>Risultato atteso</b>	Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia</li> <li>2. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.)</li> <li>3. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative</li> <li>4. Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.)</li> <li>5. Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.)</li> <li>6. Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente</li> <li>7. Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.)</li> <li>2. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto</li> <li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>5. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	
<b>Durata minima (ore)</b>	20
<b>Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF</b>	10%
<b>Percentuale massima di FaD</b>	15%