



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI TURISTICI</u>	
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione Preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi
Area di Attività	ADA 1.1 Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione
Qualificazione regionale	Tecnico esperto della ristorazione
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.1-Tecnici delle attività ricettive ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 Ristorazione con somministrazione 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole 56.10.20 Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto 56.10.30 Gelaterie e pasticcerie 56.10.41 Gelaterie e pasticcerie ambulanti 56.10.42 Ristorazione ambulante 56.10.50 Ristorazione su treni e navi 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.10 Mense 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto della ristorazione gestisce tutte le attività di ristorazione di strutture alberghiere e/o ristorative, dal budget previsionale alla gestione del personale, dalla selezione dei fornitori all'approvvigionamento e al controllo qualità della produzione e distribuzione di cibi e bevande. Le principali attività di questa figura professionale riguardano: definizione dell'offerta da porre in essere in funzione del budget disponibile, controllo del rispetto degli standard igienici e di qualità dei prodotti. Opera in strutture alberghiere o di ristorazione di medio - grandi dimensioni e presso agenzie di catering, generalmente con contratti di lavoro dipendente. Risponde, del proprio operato e di quello del suo staff di lavoro, al direttore generale della struttura. Si relaziona con lo staff di sala e di cucina coordinandone e organizzandone il lavoro in piena autonomia.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari	
Risultato atteso	
Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo • definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di “fuori controllo” • definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) • dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti • gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato • identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento • identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio • stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività • tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti • tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.	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.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Configurazione e ambientazione degli spazi	
Risultato atteso Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti • controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi • prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi • scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 	<ul style="list-style-type: none"> • disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ricettive • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala • tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento • tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc..

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Configurazione e ambientazione degli spazi. Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato.	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi.	Organizzazione degli spazi di ristorazione; cura dell'ambientazione e degli allestimenti; cura dell'assetto e della dotazione di servizio.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane	
Risultato atteso	
Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite • coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership • definire e monitorare il bisogno qualitativo di personale • definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro • favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro • fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori • organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche e strumenti di esercizio della leadership • tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali.	Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane.	Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro definizione dei flussi comunicativi coordinamento delle attività in corso.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Definizione del modello organizzativo	
Risultato atteso Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • definire e predisporre procedure per la gestione efficace delle attività • definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite • identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale • individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere • monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili • trasmettere ai propri collaboratori le modalità di servizio previste, distribuendo le specifiche mansioni 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • metodi e strumenti per l'analisi organizzativa • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa del settore turistico • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità del servizio • strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa • strumenti per la valutazione dei risultati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definizione del modello organizzativo. Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore.	Le operazioni di definizione del modello organizzativo.	Mappatura dei processi aziendali, delle fasi di lavoro, delle attività e degli input/output di processo; adozione di forme di contrattualizzazione delle HR conformi alla normativa di settore; definizione del piano organizzativo e di gestione dei processi aziendali.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale	
Risultato atteso	
Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno • confrontare i dati consuntivi con quelli di budget • definire il prezzo da associare all'offerta • definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili • definire lo stile e lo standard di offerta da proporre • fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati • interpretare bisogni e aspettative della clientela • monitorare lo stato di avanzamento del budget • predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e aspettative dei target di utenza • elementi di contabilità dei costi • elementi di contabilità e budgeting • elementi di marketing dei servizi turistici • elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali • metodologie e strumenti di marketing turistico • offerta turistica globale e territoriale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di reporting • tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale. Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili.	Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività.	Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e di investimento; preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 6 - Titolo	
Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare	
Risultato atteso	
Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori • interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata • negoziare e curare accordi contrattuali • promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale • selezionare i fornitori e le relative offerte • stabilire e gestire i contatti con gli attori locali • stipulare accordi commerciali 	<ul style="list-style-type: none"> • criteri di valutazione delle offerte commerciali • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e formule di cooperazione • risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità dell'offerta da erogare • tecniche di analisi del rapporto costi/benefici • tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare • tecniche di negoziazione commerciale • tecniche di programmazione e controllo dei costi • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare. Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica	Le operazioni di pianificazione ed instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi.	Attivazione di procedura di selezione dei fornitori; valutazione delle attività da esternalizzare; stipula di contratti di fornitura e di accordi di cooperazione; valutazione delle performance dei fornitori.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 7 - Titolo Progettazione del menu	
Risultato atteso	
Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento • concepire sequenze alimentari per la composizione di menu innovativi ed esclusivi • definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini disponibile per la realizzazione di menu tradizionali e tipici • proporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità degli ingredienti • rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento • scegliere le diverse componenti culinarie del menu anche in funzione dei parametri di costo prefissati 	<ul style="list-style-type: none"> • criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menu • diverse tipologie di menu • elementi di gastronomia • politiche di prezzo • principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica • principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione degli abbinamenti cibo-vini • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi nutrizionali dei diversi alimenti • proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Progettazione del menu. Menù proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento e della disponibilità di prodotti freschi e/o di stagione.	Le operazioni di progettazione dei menù.	Applicazione di politiche di prezzo adatte al proprio standard di servizio; elaborazione di menù tipici ed innovativi; pianificazione della rotazione dei menù.