

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 1.3 Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
Qualificazione regionale	Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.2 - Addetti alla preparazione e cottura di cibi; 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati 8.1.2.1 - Facchini, addetti allo spostamento merci ed assimilati; 8.2.2 - Personale non qualificato nei servizi turistici</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.2 Addetti alla preparazione, alla cottura e alla distribuzione di cibi 5.2.2.2.3 Addetti al banco nei servizi di ristorazione 8.1.4.1 Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi 8.1.4.2 Personale non qualificato nei servizi di ristorazione 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi; 55.20.10 Villaggi turistici; 55.20.20 Ostelli della gioventù; 55.20.30 Rifugi di montagna; 55.20.40 Colonie marine e montane; 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence; 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole; 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte; 56.10.11 Ristorazione con somministrazione; 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole; 56.10.50 Ristorazione su treni e navi; 56.29.10 Mense; 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina</p>
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>Il collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative è una figura professionale in grado di eseguire una serie di compiti finalizzati a garantire l'efficiente funzionamento della struttura ricettiva e ristorativa in cui opera.</p> <p>Nello specifico tale figura professionale è in grado di assicurare l'igiene e la funzionalità della struttura segnalando eventuali</p>

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



	<p>anomalie al referente e svolgendo in modo autonomo tutte le operazioni di pulizia e di riassetto dei locali, delle attrezzature, del materiale operativo in genere. E' in grado di eseguire operazioni preliminari di cucina, di sala e di servizio colazioni; collabora inoltre al ricevimento, immagazzinamento e stoccaggio dei prodotti. All'occorrenza può fornire informazioni di routine alla clientela e svolgere attività di facchinaggio. Il collaboratore polivalente trova prevalentemente collocazione in strutture ricettive piccole o medio piccole quali ostelli, agriturismi, casa-albergo, pensioni, strutture per il turismo familiare stanziale e occasionale.</p>
--	---



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativa	
Risultato atteso	
Lavoro in gruppo gestito ed organizzato conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • coadiuvare nell'esecuzione di operazioni connesse con i servizi ricettivi e ristorativi • applicare metodi idonei per la conservazione e la manipolazione dei cibi 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche, tipologie e modalità organizzative delle strutture ricettive e ristorative • principi, tecniche di utilizzo e strumenti dei servizi ricettivi e ristorativi • elementi di base di gestione del magazzino e principi merceologici

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativi. Lavoro in gruppo gestito ed organizzato conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali.	Le operazioni di coordinamento con l'èquipe di lavoro.	Definizione dei compiti e dei carichi di lavoro di ciascuna risorsa, e coordinamento delle attività.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto	
Risultato atteso	
Servizio reso chiaro, accessibile e fruibile alle richieste ricevute	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • identificare le regole esplicite ed implicite del sistema di riferimento • esprimere disponibilità alle necessità dell'ospite • fornire indicazioni relative alla struttura ricettiva • utilizzare un linguaggio appropriato rispetto al proprio ruolo e al contesto • esprimere tempestivamente al referente specifico bisogni, esigenze, criticità non di competenza del proprio ambito di autonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di comunicazione telefonica e annotazione delle informazioni • principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto. Servizio reso chiaro, accessibile e fruibile alle richieste ricevute.	Le operazioni di accoglienza, assistenza. Individuazione delle criticità.	Accoglienza ed ascolto delle richieste di erogazione del servizio; registrazione e trasmissione delle criticità per elaborazioni di proposte risolutive.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura ricettiva	
Risultato atteso	
Organizzazione degli attrezzi, strumenti, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze di funzionalità ed igiene della struttura	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • identificare le procedure operative in riferimento alle norme di igiene e sicurezza sul lavoro • identificare le procedure operative in riferimento alle norme di igiene nell'ambito della ristorazione • impiegare attrezzi, strumenti e detergenti idonei • effettuare la pulizia e il riassetto dei locali 	<ul style="list-style-type: none"> • principi normativi di igiene e sicurezza sul lavoro • normativa specifica per la manipolazione e conservazione dei prodotti alimentari • tecniche di utilizzo delle attrezzature, dei prodotti di pulizia e sanificazione • manutenzione ordinaria degli strumenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura. Organizzazione degli attrezzi, strumenti, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze di funzionalità ed igiene della struttura.	Le operazioni di configurazione degli strumenti e degli arredi.	Organizzazione degli strumenti per il decoro e l'igiene della struttura.