



ALLEGATO 1

SETTORE: TURISMO

AREE PROFESSIONALI:

- ***PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI***
- ***PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE***



AREA PROFESSIONALE
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI
TURISTICI

FIGURE PROFESSIONALI:

- **ESPERTO DELLA PROGRAMMAZIONE TURISTICA**
- **ESPERTO DELLA PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO**
- **TECNICO DEL MARKETING TURISTICO**
- **TECNICO DELL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI
TURISTICO-CULTURALI**
- **TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE DEL TEMPO
LIBERO**
- **OPERATORE ALLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
TURISTICA**
- **ESPERTO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI**
- **TECNICO DELLE ATTIVITA' FIERISTICO-CONGRESSUALI**



ESPERTO DELLA PROGRAMMAZIONE TURISTICA



ESPERTO DELLA PROGRAMMAZIONE TURISTICA

DESCRIZIONE SINTETICA

L'esperto della Programmazione Turistica è in grado di programmare l'offerta turistica in relazione alla tipologia di utenti/turisti e al contesto di riferimento, configurando un sistema di forniture adeguate e piani di valorizzazione del territorio.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3414 Agenti di viaggio, tecnici settore turistico, alberghiero e ristorazione
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341922 Programmatore turistico
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.02 Specialisti e tecnici dei servizi turistici



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. CONFIGURAZIONE PRODOTTO TURISTICO	<p>riconoscere le caratteristiche del prodotto evidenziandone la natura strutturale (tipologia e livelli di servizio) e i costi</p> <p>interpretare dati e informazioni sul territorio di interesse individuando le risorse turisticamente disponibili, potenziabili o realizzabili ex-novo</p> <p>adottare modalità di strutturazione dell'offerta turistica in rapporto alle caratteristiche del target di clienti e degli operatori attivi sul territorio</p> <p>definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi prefissati</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Aspetti culturali (storia, tradizione, patrimonio artistico-culturale, sistema delle feste paesane – sagre, ecc.) del territorio di riferimento * Aspetti paesaggistici /naturali (attrazioni naturali, parchi, aree protette, luoghi di balneazione, ecc.) del territorio di riferimento * Aspetti religiosi (chiese, ricorrenze religiose, luoghi di culto, ecc.)
2. PIANIFICAZIONE PRODOTTO TURISTICO	<p>individuare la corretta modalità di pianificazione di una politica dei prezzi a seconda del target di riferimento</p> <p>determinare i fornitori e il ruolo che questi debbano avere ai fini della realizzazione del prodotto turistico</p> <p>definire modalità e tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione di un prodotto turistico</p> <p>utilizzare modalità di strutturazione dell'offerta turistica in rapporto alle caratteristiche del target di clienti ed operatori attivi sul territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi base di economia * Elementi base di geografia turistica * Elementi base di legislazione turistica * Principi e modelli di Destination Management: qualità della destinazione turistica, generazione dei flussi turistici, benchmarking delle destinazioni, ecc. * Principali tecniche di programmazione turistica (costing,) e principali elementi analitici della dinamica di gestione delle operazioni commerciali (break even point e load factormentre)
3. TESTING PRODOTTO TURISTICO	<p>valutare il livello della performance dei prodotti/servizi da offrire, in relazione alla qualità attesa ed al livello di preferenza accordato</p> <p>definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi prefissati</p> <p>adottare modalità di selezione dell'offerta per lo sviluppo di un'offerta turistica integrata in accordo con i soggetti turistici e non del territorio di riferimento</p> <p>adottare metodologie di verifica e valutazione della qualità di servizi/prodotti turistici: customer satisfaction management, customer relationship management, ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Usi e costumi dei potenziali target di riferimento * Il sistema di offerta dei servizi turistici di pertinenza: strutture alberghiere, strutture ristorative, servizi dei trasporti, enti turistici, offerte e programmi turistici * Natura e funzionamento delle imprese turistiche ricettive e non: aspetti societari, organizzazione, modalità gestionali, mercato di riferimento, rapporti con l'ambiente esterno
4. COMUNICAZIONE PRODOTTO TURISTICO	<p>applicare tecniche di costruzione di un testo nel rispetto delle regole grammaticali e di sintassi</p> <p>individuare la forma comunicativa più efficace perseguendo principi di sintassi e chiarezza espositiva</p> <p>utilizzare i canali più appropriati all'implementazione del piano di comunicazione</p> <p>adottare le modalità e i supporti di diffusione più adeguati a raggiungere il target di destinatari individuato</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi base di comunicazione interpersonale * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di configurazione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * studio delle caratteristiche strutturali ed economiche del prodotto turistico * studio delle caratteristiche particolari del territorio su cui strutturare il prodotto turistico * elaborazione di una strategia di prodotto * analisi delle specificità legate ai differenti target di riferimento 	Prodotto turistico configurato in coerenza con i differenti target di clienti e di offerta	Prova pratica in situazione
2. PIANIFICAZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di pianificazione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * scelta dei prezzi per i prodotti a seconda del target di riferimento * selezione delle professionalità impiegate * articolazione tempi e modalità di realizzazione del prodotto 	Prodotto turistico pianificato secondo i tempi e le modalità previste	
3. TESTING PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di testing del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * verifica del livello di qualità del prodotto in funzione del valore atteso * elaborazione delle caratteristiche connotative del prodotto * selezione di un'offerta integrata 	Prodotto turistico testato e verificato in relazione agli standard di performance previsti	
4. COMUNICAZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di comunicazione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * redazione di testi, tabelle, presentazioni, opuscoli, ecc. * produzione di testi ed elementi audio-visivi * attivazione della rete dei canali comunicativi 	Prodotto turistico comunicato secondo stili e codici comunicativi scelti sulla base del target utenti	



ESPERTO DELLA PROMOZIONE E DELLO SVILUPPO TURISTICO



ESPERTO DELLA PROMOZIONE E DELLO SVILUPPO TURISTICO

DESCRIZIONE SINTETICA

L'esperto della promozione e dello sviluppo turistico è in grado di promuovere un'offerta turistica valorizzando il singolo prodotto sulla base di un piano commerciale elaborato in funzione del target clienti e dell'area geografica.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	1233 Dirigenti area vendite & marketing Direttore Commerciale
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	1.2.3.3 – Direttori del dipartimento vendite e commercializzazione
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	333502 Esperto di marketing e management turistico
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.02 Specialisti e tecnici dei servizi turistici
<i>Indagine Ente Nazionale Bilaterale Turismo EBNT</i>	<ul style="list-style-type: none">• Responsabile marketing, promozione e distribuzione commerciale



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. DIMENSIONAMENTO SISTEMA CLIENTI	cogliere dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, strategie della concorrenza	
	interpretare i dati di scenario acquisiti: sistema di offerta dei competitor, propensione all'acquisto dei clienti finali	* Aspetti culturali (storia, tradizione, cultura, sistema delle feste paesane, ecc.) del territorio di riferimento
	rilevare input funzionali alla identificazione di nuovi potenziali clienti: esigenze-bisogni emergenti	* Aspetti paesaggistici /naturali (attrazioni naturali, parchi, aree protette, luoghi di balneazione, ecc.) del territorio di riferimento
	valutare l'affidabilità/potenzialità dei clienti già acquisiti attraverso l'interpretazione dei dati di vendita sintetici ed analitici	* Aspetti religiosi (chiese, ricorrenze religiose, luoghi di culto, ecc.)
2. VALORIZZAZIONE OFFERTA TURISTICA	definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio turistico in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'area prefissati ed in coerenza con il target "clienti"	* Il mercato del turismo e le sue tendenze
	tradurre le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio turistico in termini di fattori chiave di valorizzazione e vendita (key selling factors)	* Elementi base di geografia turistica
	individuare soluzioni e risorse necessarie per la valorizzazione del territorio per una micro-progettazione di attività turistiche locali funzionali alle caratteristiche e ai fabbisogni dell'area territoriale	* Elementi di legislazione turistica
	individuare e definire elementi progettuali funzionali alla programmazione delle attività turistiche locali	* Il sistema di offerta dei servizi turistici di pertinenza: strutture alberghiere, strutture ristorative, servizi dei trasporti, enti turistici, offerte e programmi turistici
3. SVILUPPO PIANO DI COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA	individuare ed utilizzare i canali comunicativi più efficaci per la promozione del prodotto/servizio turistico	* Natura e funzionamento delle imprese turistiche ricettive e non: aspetti societari, organizzazione, modalità gestionali, mercato di riferimento, rapporti con l'ambiente esterno
	determinare lo stile comunicativo più adeguato per raggiungere il target di utenza individuato	* Tecniche di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva
	individuare strutture, tecnologie, rete di soggetti da coinvolgere in funzione della strategia comunicativa che si intende realizzare	* Tecniche di comunicazione interpersonale
	adottare le modalità e i supporti di diffusione più adeguati (in termini di tecniche e strumenti di promozione) a raggiungere il target di destinatari individuato	* Tecniche di marketing
4. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	interpretare esigenze/preferenze del cliente interlocutore, identificando tattiche di persuasione idonee al conseguimento degli obiettivi di vendita	* Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente
	scegliere ed adottare modalità di presentazione dell'offerta di prodotto/servizio utili alla valorizzazione massima dello stesso	* Usi e costumi dei potenziali target di riferimento
	individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare le esigenze della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati	* Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro
	scegliere azioni promozionali per addivenire al reciproco risultato di vendita ottimale	* Strumenti e tecniche di utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc...)



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. DIMENSIONAMENTO SISTEMA CLIENTI	Le operazioni di dimensionamento o sistema clienti	<ul style="list-style-type: none"> * indagine di massima sul mercato di riferimento: sistema di offerta-domanda * ricerca nuovi clienti (agenzie di viaggio) * raccolta e trasmissione di informazioni analitiche * redazione di report previsione vendite in base allo storico del cliente 	Informazioni strutturate sull'offerta turistica e sulla concorrenza	Prova pratica in situazione
2. VALORIZZAZIONE OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di valorizzazione offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> * elaborazione di piani di sviluppo dell'offerta turistica del sistema territoriale di riferimento * organizzazione e razionalizzazione degli elementi che portino ad una valorizzazione del territorio da promuovere * ricerca e selezione delle strutture e delle risorse in funzione della strategia comunicativa intrapresa 	Offerta turistica identificata negli elementi costitutivi da valorizzare	
3. SVILUPPO PIANO DI COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di sviluppo piano di comunicazione dell'offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> * attivazione della rete e dei canali comunicativi * elaborazione del programma di lavoro * verifica dei tempi e dei costi per l'implementazione del processo di comunicazione 	Programma di realizzazione del piano di comunicazione strutturato e definito	
4. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di promozione prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> * presentazione del prodotto/servizio * elaborazione dell'offerta commerciale ed acquisizione dell'ordine * articolazione delle modalità dimostrativo – espositive del prodotto * fidelizzazione cliente articolazione dei contatti propri del portafoglio clienti * programmazione delle visite da effettuare 	Trattativa commerciale eseguita e conclusa in vista degli obiettivi prefissati ed orientata alla fidelizzazione del cliente	



TECNICO DEL MARKETING TURISTICO



TECNICO DEL MARKETING TURISTICO

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico del marketing turistico è in grado di analizzare il mercato turistico, progettare un servizio sulla base della valutazione della domanda turistica individuata, elaborare strategie promozionali e predisporre piani di comunicazione e marketing.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.3.3.5 Tecnici del marketing
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341104 Esperto turismo integrato (arte, sport e natura) 341102 Esperto in marketing alberghiero 341908 Esperto di promozione turistica
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.02 Specialisti e tecnici dei servizi turistici
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Responsabile marketing, promozione, distribuzione commerciale
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Tecnici commerciali: marketing-vendite



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. CONFIGURAZIONE OFFERTA TURISTICA	analizzare l'offerta turistica attraverso: ricerche documentarie, visite dei luoghi, analisi delle risorse della struttura e indagini di mercato	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di statistica ed economia * Le politiche e le strategie turistiche * Elementi base di geografia turistica * Il mercato del turismo e le sue tendenze
	individuare le caratteristiche del mercato della concorrenza e quello potenziale	
	identificare punti di forza, debolezza, opportunità e rischi della struttura/servizio turistico	
	valutare i vincoli e le opportunità della legislazione esistente in ambito turistico	
2. CONFIGURAZIONE DOMANDA TURISTICA	riconoscere i fattori che influiscono sulla scelta delle strutture da parte della clientela: componenti, caratteristiche, tassonomia degli acquisti ecc.	<ul style="list-style-type: none"> * Metodologie e strumenti di marketing turistico * Le tecniche di analisi e di ricerca di mercato * Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro * Le tecniche comunicative relazionali * Tecniche di comunicazione pubblicitaria * Tecniche di promozione e vendita
	prevedere i comportamenti di acquisto e consumo del turista	
	identificare gli elementi caratteristici e rilevanti della domanda turistica per ricavarne informazioni qualitative e quantitative sull'affluenza	
	definire il target di utenza che si desidera attrarre, coerentemente con l'infrastruttura turistica esistente	
3. POSIZIONAMENTO OFFERTA TURISTICA	individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico	<ul style="list-style-type: none"> * Usi e costumi dei potenziali target di riferimento * Tecniche di marketing * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo
	interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali	
	identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica	
	stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato	
4. PROMOZIONE OFFERTA TURISTICA	definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro
	individuare le tecniche e gli strumenti di promozione più attuali e di impatto: new media, marketing on line, soluzioni e-commerce ecc	
	identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione del prodotto/servizio turistico	
	determinare lo stile comunicativo più adeguato per raggiungere il target di utenza individuato	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di configurazione dell'offerta turistica	<ul style="list-style-type: none">* acquisizione di informazioni sulle infrastrutture, sui servizi disponibili, sulla posizione geografica, sui fattori naturali, culturali presenti* realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza* acquisizione di informazioni sulla legislazione turistica	Informazioni strutturate sull'offerta turistica e sulla concorrenza	Prova pratica in situazione
2. CONFIGURAZIONE DOMANDA TURISTICA	Le operazioni di configurazione della domanda turistica	<ul style="list-style-type: none">* studio del comportamento del consumatore attraverso sondaggi, interviste ecc.* indagine sulle preferenze turistiche attuali: quanti turisti, per quanto tempo, quanto spendono ecc.* esame delle esigenze del potenziale cliente	Target di riferimento di clienti individuato	
3. POSIZIONAMENTO OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di posizionamento dell'offerta turistica	<ul style="list-style-type: none">* elaborazione linee guida per la realizzazione di un nuovo servizio turistico* redazione di un piano finanziario e di investimenti* verifica delle diverse soluzioni e scelta della migliore offerta in relazione alla domanda potenziale* costruzione di accordi con fornitori di alcuni servizi: biglietterie, strutture ricettive, ecc.	Sistemi di offerta turistica -clienti, fornitori, servizi, qualità ecc.- elaborati	
4. PROMOZIONE OFFERTA TURISTICA	Le operazioni di promozione offerta turistica	<ul style="list-style-type: none">* creazione di modalità di lancio di nuovi prodotti* elaborazione strategie di vendita e di promozione* attivazione di canali di promozione e delle relative modalità e frequenza* coordinamento delle iniziative promozionali e pubblicitarie	Programmi attuativi di promozione turistica predisposti	



TECNICO NELL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI TURISTICO-CULTURALI



TECNICO NELL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI TURISTICO-CULTURALI

DESCRIZIONE SINTETICA

Il tecnico nell'organizzatore di eventi turistico-culturali è in grado di configurare, pianificare e sviluppare un evento, in funzione del target di riferimento e secondo la tipologia che caratterizza l'evento stesso, garantendo un giusto dimensionamento della location e un efficace piano di lavoro.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	1.06.01 Specialisti e tecnici dei servizi alberghieri e di ristorazione 1.06.05 Specialisti dello spettacolo
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1.1 – Tecnici delle attività ricettive ed assimilati 3.4.1.2 – Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	333901 Organizzatore di sfilate di moda 343904 Organizzatore di feste 343905 Organizzatore di incontri aziendali e convegni 343906 Organizzatore ricevimenti 343911 Organizzatore iniziative
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.05 Specialisti dello spettacolo
<i>Indagine Ente Nazionale Bilaterale Turismo EBNT</i>	Organizzatore di congressi



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. CONFIGURAZIONE EVENTO TURISTICO- CULTURALE	individuare i contenuti dell'evento in coerenza con la programmazione	<ul style="list-style-type: none"> * Aspetti culturali (storia, tradizione, patrimonio artistico-culturale, sistema delle feste paesane – sagre, ecc.) del territorio di riferimento
	identificare la tipologia di evento in funzione del target di riferimento definito dall'utenza	
	adottare modalità di ricerca e selezione dei partner per la realizzazione dell'evento	
	individuare fornitori, fondi e risorse necessarie per la realizzazione dell'evento	
2. DIMENSIONAMENTO LOCATION DELL'EVENTO TURISTICO- CULTURALE	adottare tecniche di selezione per la definizione del cast artistico-culturale principale e minore	<ul style="list-style-type: none"> * Aspetti paesaggistici /naturali (attrazioni naturali, parchi, aree protette, luoghi di balneazione, ecc.) del territorio di riferimento * Aspetti religiosi (chiese, ricorrenze religiose, luoghi di culto, ecc.) * Elementi base di economia * Elementi base di geografia turistica * Elementi base di comunicazione interpersonale
	individuare le figure da contattare, sia di carattere artistico che tecnico e le relative strumentazioni necessarie	
	individuare tempi, luoghi e modalità operative al fine di assicurare il regolare svolgimento delle prove e dei relativi sound-check	
	comprendere gli elementi strutturali e ambientali delle location prescelte che impattano sulle soluzioni tecniche di realizzazione dell'evento	
3. PIANIFICAZIONE EVENTO TURISTICO- CULTURALE	stabilire le fasi tecniche dell'evento da realizzare tenendo conto dei tempi, delle modalità organizzative e del budget previsto	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi base delle principali tecniche di found raising * Elementi base di Project Management * Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro
	definire le modalità operative per il coordinamento delle professionalità impegnate nell'evento (liste, memo, aggiornamento tempi, incontri e riunioni) applicando codici comunicativi per favorire un efficace scambio di informazioni	
	adottare modalità e tecniche per garantire il regolare svolgimento dell'evento in relazione a tempi e necessità tecniche	
	applicare metodi e tecniche per pubblicizzare l'evento utilizzando il maggior numero di mezzi di comunicazione a disposizione	
4. SVILUPPO EVENTO TURISTICO- CULTURALE	adottare comportamenti mirati a garantire un regolare svolgimento del processo realizzativo, in termini di ordine e tempo	
	applicare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità della produzione dell'evento	
	valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione dei tempi previsti e del programma stabilito preventivamente nel piano di lavorazione	
	individuare eventuali anomalie e disfunzioni nel processo realizzativo adottando azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione.	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di configurazione dell'evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> * ricognizione dei contenuti coerenti con la programmazione dell'evento * scelta della tipologia di evento in funzione del target di riferimento * selezione delle risorse economiche, umane e tecnico-tecnologiche per la configurazione dell'evento 	Evento configurato in relazione alla tipologia di evento, al target di riferimento e alle esigenze tecnico-logistiche	Prova pratica in situazione
2. DIMENSIONAMENTO LOCATION DELL'EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di dimensionamento o location dell'evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> * selezione del cast artistico-culturale protagonista dell'evento * elaborazione del fabbisogno tecnico * sopralluoghi ed esame delle caratteristiche delle location 	Set definito nelle sue componenti tecnico operative, nel rispetto della tipologia di evento definito	
3. PIANIFICAZIONE EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di pianificazione evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> * organizzazione svolgimento prove e sound-check * elaborazione del piano di lavorazione * definizione delle tempistiche di realizzazione del programma * elaborazione del programma di lavoro realizzativo del giorno successivo 	Processo di lavorazione pianificato nel rispetto dei tempi e del budget previsto	
4. SVILUPPO EVENTO TURISTICO-CULTURALE	Le operazioni di sviluppo evento turistico	<ul style="list-style-type: none"> * monitoraggio dei vari step organizzativi e rilevazione delle eventuali necessità * interventi di correzione/regolazione in funzione di imprevisti rilevati * comunicazione in tempo reale delle informazioni sulla progressione del processo realizzativo 	Processo di lavorazione gestito e realizzato secondo gli standard previsti	



TECNICO NEI SERVIZI DI ANIMAZIONE DEL TEMPO LIBERO



TECNICO NEI SERVIZI DI ANIMAZIONE DEL TEMPO LIBERO

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico dei servizi di animazione e del tempo libero è in grado di organizzare attività di svago e divertimento, di fornire informazioni per orientare la scelta dei clienti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva favorendo la socializzazione attraverso eventi specifici.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5113 Animatori, guide e accompagnatori turistici
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1.3 Animatori turistici e assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341204 Animatore di vacanza 341206 Animatore villaggi turistici 341207 Capo e guida animazione 341208 Intrattenitore turistico 341209 Animatore turistico 341210 Coordinatore animatori
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.04.04 Addetti all'accoglienza turistica e assimilati
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Turismo ospitalità e tempo libero Animatore turistico
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Turismo Animatore turistico



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. CONFIGURAZIONE SERVIZI DI ANIMAZIONE E DEL TEMPO LIBERO	interpretare il contesto territoriale in riferimento alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti	<ul style="list-style-type: none"> * La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. * Fondamenti di psicologia di particolari categorie sociali: bambini, adolescenti, anziani, disabili, ecc
	selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative ludico-ricreative-culturali (itinerari, feste, eventi ecc.) all'interno ed esterno della struttura ricettiva	
	individuare l'infrastruttura, tecnologica e non, disponibile, a supporto delle attività ricreative	
	identificare il target dei clienti presenti all'interno della struttura (età, nazionalità ecc.)	
2. PROGETTAZIONE EVENTI DI ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO	determinare le caratteristiche funzionali e strutturali delle attività ricreative e di svago da erogare in relazione alla tipologia di evento	<ul style="list-style-type: none"> * Principali elementi di animazione ludico, ricreativa e sportive * Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. * Elementi base di geografia turistica * Tecniche di comunicazione, e relazione con il cliente * Teoria e Tecnica della comunicazione verbale e scritta per parlare in pubblico * Tecniche di base e metodi per l'accoglienza, la gestione e l'ascolto del cliente
	individuare le attività ricreative da proporre in relazione alla tipologia di clienti	
	adottare criteri di selezione delle diverse coreografie e rappresentazioni da mettere in scena	
	definire criteri e metodi per il reperimento e l'assemblaggio delle attrezzature (cartelloni, impianti scenografici ecc) necessarie all'animazione	
3. ANIMAZIONE TURISTICA	individuare nuovi strumenti di animazione e aggregazione per garantire la creazione del "gruppo vacanza"	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori * Tecniche di animazione * I giochi di animazione e socializzazione * Le principali attività sportive * Le norme di diritto nazionale, comunitario e regionale del turismo * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica
	adottare comportamenti adeguati per sollecitare il cliente a partecipare alle iniziative (ludiche e sociali) progettate	
	selezionare modalità di intrattenimento per favorire il divertimento dei clienti	
	applicare e combinare tecniche creative dello spettacolo: teatro, danza, canto, ecc.	
4. INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION	selezionare le informazioni relative ai servizi della struttura ricettiva e all'offerta turistica in area da proporre al cliente	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente	
	tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi di animazione e tempo libero erogati	
	identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto e alla soddisfazione del cliente	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. CONFIGURAZIONE SERVIZI DI ANIMAZIONE E DEL TEMPO LIBERO	Le operazioni di configurazione dei servizi di animazione del tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> * rilevazione di informazioni sulle iniziative e sui servizi offerti all'esterno e all'interno della struttura di ricezione * indagine sulle strumentazioni, tecnologiche e non, a disposizione della struttura di ricezione * sopralluogo di luoghi e strutture in cui realizzare possibili incontri e/o brevi escursioni 	Servizi di animazione e del tempo libero delineati	Prova pratica in situazione
2. PROGETTAZIONE EVENTI DI ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO	Le operazioni di progettazione eventi di animazione e tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> * elaborazione di iniziative a seconda della tipologia dei clienti * impostazione a rotazione delle attività di animazione in relazione alla permanenza dei clienti * acquisizione, assemblaggio e montaggio delle strutture/materiali necessari a costruire scenografie e coreografie 	Attività di animazione e tempo libero rispondenti alle esigenze del turista progettate	
3. ANIMAZIONE TURISTICA	Le operazioni di animazione turistica	<ul style="list-style-type: none"> * organizzazione di attività ricreative: feste, ludoteca, giochi di gruppo * realizzazione di interventi di animazione turistica 	Attività di animazione turistica rispondenti alle esigenze di svago e divertimento dei clienti	
4. INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION	Le operazioni di informazione e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> * organizzazione delle cerimonie di benvenuto e di saluti * attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera * assistenza reclami per disservizi * predisposizione del momento di allontanamento del cliente dalla struttura 	Attività di informazione trasferite correttamente e rispondenti alle esigenze delle diverse tipologie di cliente	



OPERATORE ALLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA



OPERATORE ALLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

DESCRIZIONE SINTETICA

L' Operatore alla promozione ed accoglienza turistica è in grado di illustrare l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.1 Esercenti ed addetti ai servizi alberghieri ed extralberghieri (esclusi gli addetti alla ristorazione)
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341912 Operatore dell'impresa turistica 341921 Operatore turistico
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.04.04 Addetti all'accoglienza turistica ed assimilati
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Operatori servizi alberghieri



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE	interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti	
	individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti	* Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.
	selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.	* La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.
	applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni	
2. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	interpretare le esigenze di informazioni del turista	* Elementi base di geografia turistica
	valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.	* Storia del territorio e dei beni artistici locali
	adottare tecniche di accompagnamento dei turisti per l'acquisto sicuro del "made in Italy"	* Principali software per la gestione dei flussi informativi
	adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera	* Tecniche di comunicazione/relazione ed accoglienza del cliente
3. ASSISTENZA CLIENTI	individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area	* Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
	individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva	* Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale
	leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente	* Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica
	adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti	* Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
4. TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO	valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni	* Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet
	applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze	* Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro
	adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti	* Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE	Le operazioni di acquisizione e archiviazione informazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> * acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati * organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione * aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni 	Informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento	Prova pratica in situazione
2. PROMOZIONE PRODOTTO TURISTICO	Le operazioni di promozione del servizio turistico	<ul style="list-style-type: none"> * presentazione di itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio * attivazione di percorsi di personal shopping per il "made in Italy" * attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno 	Proposte informative rispondenti alle esigenze del turista	
3. ASSISTENZA CLIENTI	La relazione con il cliente	<ul style="list-style-type: none"> * servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura * attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera * erogazione di informazioni riguardo a servizi turistici del territorio * acquisizione e gestione iniziale dei reclami 	Qualità del servizio: soddisfazione del cliente	
4. TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO	Le operazioni di pratiche amministrative di soggiorno	<ul style="list-style-type: none"> * evasione delle prenotazioni * registrazione degli arrivi e delle partenze * mantenimento degli spazi dedicati all'accoglienza 	Pratiche amministrative di soggiorno evase	



ESPERTO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI



ESPERTO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Esperto dei servizi turistico-ricettivi è in grado di pianificare, programmare e coordinare le attività dei servizi di alloggio e ricevimento gestendo i relativi flussi informativi.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341307 Responsabile servizi prenotazione 341917 Responsabile turismo di soggiorno e cura 341924 Responsabile assistenza-accompagnamento viaggiatori
<i>Repertorio Professioni ISFOL</i>	Area Turismo, ospitalità e tempo libero <ul style="list-style-type: none">• Responsabile servizi alloggio• Responsabile servizi ricevimento
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Responsabile servizi di ricevimento Responsabile servizi di alloggio



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI	identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati	<ul style="list-style-type: none"> * Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro * La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.
	valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti	
	definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura -ristorativi, di animazione ecc.-	
	stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti	
2. TENUTA CONFORME ALLOGGI E CAMERE	individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti	<ul style="list-style-type: none"> * Principali software per la gestione dei flussi informativi * Procedure amministrativo-contabili * Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente * Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori
	definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino dei servizi ai piani e degli spazi comuni	
	identificare modalità di ripristino e/o ammodernamento di accessori e componenti d'arredo	
3. PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni	
	definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari -fiere, congressi, concerti ecc.-	
	prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza	
4. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente	
	tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	
	individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non	
	individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI	Le operazioni di gestione dei flussi informativi	<ul style="list-style-type: none"> * rilevazione del flusso della clientela * elaborazione dei dati informativi previsionali * verifica e controllo delle attività di pagamento e incasso 	Flussi informativi completi e aggiornati	Prova pratica in situazione
2. TENUTA CONFORME ALLOGGI E CAMERE	Le operazioni di tenuta conforme degli alloggi e delle camere	<ul style="list-style-type: none"> * elaborazione di un piano giornaliero/settimanale per il riassetto delle camere e degli spazi comuni * organizzazione del personale di servizio incaricato ai piani * controllo della qualità dei servizi lavanderia e guardaroba * verifica adeguatezza ed efficienza dei servizi ai piani e spazi comuni 	Alloggi e camere amministrate secondo criteri di efficienza, efficacia e qualità	
3. PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ RICEVIMENTO	Le operazioni di pianificazione delle attività di ricevimento	<ul style="list-style-type: none"> * coordinamento delle attività della hall e dei servizi di cassa e informativi * verifica quotidiana della disponibilità ricettiva * organizzazione delle presenze del personale in relazione a quelle degli ospiti * predisposizione sistema di custodia valori, servizio chiavi ecc 	Attività di ricevimento predisposte	
4. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	Le operazioni di accoglienza cliente e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> * attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera * assistenza reclami per disservizi - anche attraverso moduli preconfezionati * predisposizione di questionari di gradimento e di report di valutazione della soddisfazione del cliente * controllo degli standard qualitativi di prodotti e servizi erogati * elaborazione proposte di diversificazione dell'offerta di prodotti e servizi ricettivi 	La soddisfazione e la fidelizzazione del cliente	



TECNICO DELLE ATTIVITA' FIERISTICO CONGRESSUALI



TECNICO DELLE ATTIVITÀ FIERISTICO CONGRESSUALI

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico delle attività fieristico-congressuali è in grado di progettare e programmare un evento, coordinando l'intera rete dei servizi da erogare.

AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3414 Agenti di viaggio, tecnici settore turistico, alberghiero e ristorazione
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1.2 Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341113 Responsabile sedi congressuali
<i>Repertorio Professioni ISFOL</i>	Turismo ospitalità e tempo libero • Operatore congressuale
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi EBNT</i>	Turismo • Organizzatore di congressi
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Tecnici gestione servizi congressuali



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. PROGETTAZIONE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	tradurre l'esigenza espressa dal cliente in una logica complessiva di servizi da erogare	<ul style="list-style-type: none"> * Discipline e strumenti di comunicazione * Principi di amministrazione e contabilità * Strumenti per la gestione organizzativa di eventi * Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico * Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro * Tecniche di organizzazione e programmazione di eventi aggregativi * Tecniche di analisi commerciale, organizzativa * Tecniche di comunicazione pubblicitaria * Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e di coordinamento del lavoro dei propri collaboratori/fornitori * Principali tecniche di comunicazione interpersonale * Tecniche per la promozione di un evento * Tecniche di organizzazione aziendale * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni internet * Linee Guida OCSE: Responsabilità etica d'impresa e Responsabilità sociale * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento	
	stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità dei luoghi e delle strutture in cui ospitare l'evento: sistema di trasporto pubblico, aeroportuale, infrastruttura viaria principale e secondaria, ecc.	
	identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere in relazione alle tipologie di servizi da fornire	
2. PIANIFICAZIONE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	scegliere i fornitori in grado di offrire i servizi definiti da erogare: accoglienza, ristorazione, promozione, accompagnamento, ecc.	
	definire le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell'evento	
	determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti degli operatori impegnati nell'evento	
	definire metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento	
3. GESTIONE CONTABILE EVENTO FIERISTICO- CONGRESSUALE	commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo	
	adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc	
	valutare sulla base delle specifiche di budget la corretta allocazione delle risorse economiche	
	tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione	
4. GESTIONE RETE SERVIZI FIERISTICO- CONGRESSUALI	individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste degli ospiti e/o alle esigenze di servizio	
	comprendere le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative degli ospiti rilevate	
	identificare modalità di comunicazione efficaci allo scambio di informazioni e coordinamento tra le diverse tipologie di servizi offerti	
	valutare coerenza ed adeguatezza tra servizi offerti/tempi di erogazione e relativa qualità percepita	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PROGETTAZIONE EVENTO FIERISTICO-CONGRESSUALE	Le operazioni di progettazione dell'evento fieristico-congressuale	<ul style="list-style-type: none"> * raccolta e registrazione di dati ed informazioni circa i servizi erogati dai possibili fornitori: agenzie viaggio, alberghi, ristoranti, ecc. * aggiornamento del piano di disponibilità degli ambienti per conferenze, congressi, fiere ecc. * sopralluogo delle strutture in cui realizzare possibili eventi * elaborazione del "pacchetto evento" 	Progetto di massima dell'evento redatto	Prova pratica in situazione
2. PIANIFICAZIONE EVENTO FIERISTICO-CONGRESSUALE	Le operazioni di pianificazione dell'evento fieristico-congressuale	<ul style="list-style-type: none"> * reclutamento ed organizzazione delle presenze del personale di assistenza in relazione alla tipologia di evento * elaborazione del piano di attività 	Programma per la realizzazione dell'evento completato	
3. GESTIONE CONTABILE EVENTO FIERISTICO-CONGRESSUALE	Le operazioni di gestione contabile evento fieristico-congressuale	<ul style="list-style-type: none"> * stesura del bilancio preventivo (affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering ecc) da sottoporre e concordare con il cliente * stipula di contratti di fornitura per i servizi selezionati (convenzioni con strutture ricettive, Enti Locali, servizi di trasporto, di promozione ecc) * realizzazione del resoconto amministrativo al termine dell'evento 	Piano economico redatto in fase preventiva e consuntiva nel rispetto del contratto stipulato con il cliente	
4. GESTIONE RETE SERVIZI FIERISTICO-CONGRESSUALI	Le operazioni di gestione della rete dei servizi fieristico-congressuali	<ul style="list-style-type: none"> * coordinamento dei servizi offerti: ristorazione, intrattenimento, interpretariato ecc. * divulgazione e sponsorizzazione dell'evento * organizzazione delle attività post evento: sbobinatura, trascrizione interventi, traduzione atti congressuali ecc. 	Piani di lavoro realizzati secondo criteri di efficienza, efficacia e qualità	



AREA PROFESSIONALE PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

FIGURE PROFESSIONALI:

- **OPERATORE DELLA RISTORAZIONE**
- **TECNICO DELLA PRODUZIONE PASTI**
- **OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA**
- **ESPERTO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING**
- **OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE**



OPERATORE DELLA RISTORAZIONE



OPERATORE DELLA RISTORAZIONE

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore della ristorazione è in grado di preparare e distribuire – secondo modalità ed indicazioni prestabilite - pasti e bevande intervenendo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio ristorativo.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5123.1 Camerieri, operatori mensa e assimilati 5122 Cuochi e addetti alla preparazione dei cibi 5123.2 Baristi e assimilati
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.2 Esercenti ed addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	522101 aiuto cuoco 522201 add. alla ristorazione 522202 add. alla ristorazione collettiva 522222 pizzaiolo 522305 cameriere 522307 cameriere ai vini 522308 cameriere di bar 522312 cameriere di mensa 522314 cameriere di ristorante 522315 cameriere di sala 522325 add. bar/ristorante 522401 aiuto barman 522406 barista
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.01.01 Cuochi e assimilati 3.01.02 Pizzaioli e assimilati 3.01.04 Pasticceri e assimilati 3.01.05 Camerieri e baristi
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Cuoco/Chef <ul style="list-style-type: none"> Barman
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	<ul style="list-style-type: none"> cod. 9 Operatori servizi: ricevimento e piani cod. 11 Operatori servizi: sala/ bar (camerieri) cod. 13 Operatori cucina (cuochi)



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. TRATTAMENTO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI ALIMENTARI	identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati	<ul style="list-style-type: none"> * Principi di enogastronomia * Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative * Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar * Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento * Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti * Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù * Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti * Tecniche di preparazione dei piatti * Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli * Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti * Tecniche di preparazione e servizi delle bevande * Tecniche di comunicazione e vendita * Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.) * Elementi base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati	
	utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime	
2. PREPARAZIONE PIATTI	individuare i piatti che possono comporre un menù semplice	
	scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette	
	applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie: antipasti, primi, secondi, contorni, dolci	
	mantenere ordine ed igiene della cucina e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge	
3. DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi	
	impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio	
	applicare le tecniche di servizio ai tavoli: raccolta ordinazioni, distribuzione dei piatti e bevande, riassetto dei tavoli	
	controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala	
4. PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE BEVANDE E SNACK	descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar (calde, fredde, alcoliche e analcoliche)	
	applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande di diverse tipologie e degli snack	
	scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevanda	
	scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. TRATTAMENTO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI ALIMENTARI	Le operazioni di trattamento materie prime e semilavorati alimentari	<ul style="list-style-type: none"> * pulitura e preparazione degli alimenti * conservazione degli alimenti 	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo le norme HACCP	Prova pratica in situazione
2. PREPARAZIONE PIATTI	Le operazioni di preparazione dei piatti	<ul style="list-style-type: none"> * preparazione di piatti semplici * porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti * controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati: date di scadenza, modalità di presentazione dei piatti, ecc. 	Piatti preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti	
3. DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	Le operazioni di distribuzione di pasti e bevande	<ul style="list-style-type: none"> * allestimento sala e tavoli * presentazione del menù * acquisizione ordinazione * somministrazione dei piatti al tavolo 	Servizio di distribuzione dei piatti secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti	
4. PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE BEVANDE E SNACK	Le operazioni di preparazione e somministrazione di bevande e snack	<ul style="list-style-type: none"> * allestimento dello spazio bar * preparazione delle bevande e di snack * somministrazione bevande e snack 	Bevande e snack preparati e somministrati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti	



ESPERTO DELLA PRODUZIONE PASTI



ESPERTO DELLA PRODUZIONE PASTI

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Esperto della produzione pasti è in grado di progettare e realizzare ricette e menù per diverse specialità culinarie, di valorizzare l'immagine del prodotto culinario da presentare e di garantirne gli standard di qualità e gusto prefissati, utilizzando tecnologie innovative di manipolazione e conservazione degli alimenti.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5122 cuochi e addetti alla preparazione dei cibi
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.2.1 cuochi in alberghi e ristoranti
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	522103 chef de cuisine 522105 cuoco 522123 cuoco tecnologo 522125 capo cuoco 522126 chef
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.01.01 Cuochi e assimilati
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Turismo, ospitalità e tempo libero <input type="checkbox"/> Cuoco/Chef
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	<ul style="list-style-type: none">• Alberghiero• cod. 12 Tecnici gestione cucina/produzione (chef)



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. IDEAZIONE E SVILUPPO RICETTE	rilevare stili alimentari ed esigenze dietologiche peculiari della clientela	<ul style="list-style-type: none"> * Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica * Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale * Caratteristiche merceologiche degli alimenti * Tecniche per la preparazione di piatti tipici e complessi: antipasti caldi e freddi, primi e secondi piatti, contorni, fondi di cottura, salse madri e derivate * Tecnologie moderne di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità * Tradizionali metodi di cottura degli alimenti: bollire, arrostiti, grigliare, friggere verdure, carni, pesci, crostacei, molluschi, pasta e riso * Moderne tecniche di cottura degli alimenti: al microonde, cottura con fit, cottura con sonda, affumicatura * Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione sequenze alimentari cibo-vino * Elementi base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.) * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	individuare assemblaggi di prodotti alimentari in base alle diverse caratteristiche organolettiche e morfologiche	
	identificare la struttura di ricette-base tradizionali e tipiche al fine di riproporle in modo personalizzato	
	concepire combinazioni bilanciate tra i prodotti alimentari rispondenti alle diverse esigenze nutrizionali e caloriche	
2. PROGETTAZIONE MENÙ	definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini offerta per la realizzazione di menù tradizionali e tipici	
	concepire sequenze alimentari -cibi-vini- per la composizione di menù innovativi ed esclusivi	
	adeguare e personalizzare le scelte eno-gastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto del target di clientela di riferimento	
	scegliere le diverse componenti culinarie del menù anche in funzione dei parametri di costo prefissati	
3. COMPOSIZIONE SPECIALITÀ CULINARIE	scegliere qualità e dosaggi di materie prime e semilavorati per la realizzazione di pietanze complesse	
	selezionare utensili ed attrezzature ad hoc per la pulitura, il taglio ed il trattamento di materie prime e semilavorati	
	scegliere tempi, temperature e metodi di cottura specifici per tipologia di alimenti prevedendone le principali alterazioni e trasformazioni	
	utilizzare sistemi avanzati per la trasformazione e conservazione di grandi quantità di cibi nel rispetto degli standard qualitativi e di gusto prefissati	
4. PROPOSIZIONE ESTETICA DEGLI ELABORATI CULINARI	prefigurarsi l'immagine del piatto da presentare con senso estetico e creatività	
	adottare strumenti e tecniche di sporzionatura e di disposizione dei cibi nel piatto	
	scegliere modalità e tecniche di decorazione e guarnizione per la presentazione del piatto	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. IDEAZIONE E SVILUPPO RICETTE	Le operazioni di ideazione e sviluppo delle ricette	<ul style="list-style-type: none"> * elaborazione ricette tipiche e tradizionali * elaborazione ricette per specialità culinarie complesse * elaborazione ricette dietetiche (vegetariane, ecc.) 	Ricette personalizzate ed innovative elaborate secondo canoni nutrizionali ed organolettici appropriati	Prova pratica in situazione
2. PROGETTAZIONE MENÙ	Le operazioni di progettazione menù	<ul style="list-style-type: none"> * budgeting del menù * confezionamento menù tipici ed innovativi * pianificazione della rotazione dei menù: settimanale, mensile, stagionale 	Menù confezionati e proposti periodicamente in ragione delle diverse esigenze alimentari della clientela di riferimento	
3. COMPOSIZIONE SPECIALITÀ CULINARIE	Le operazioni di composizione delle specialità culinarie	<ul style="list-style-type: none"> * controllo qualità dei prodotti alimentari da impiegare * preparazione pietanze complesse e specialità culinarie * cottura, trasformazione e conservazione tecnologica dei prodotti alimentari 	Specialità culinarie preparate secondo tecniche specifiche ed alimenti manipolati nel rispetto del rapporto tecnologia/gusto o prefissato	
4. PROPOSIZIONE ESTETICA DEGLI ELABORATI CULINARI	Le operazioni di proposizione estetica degli elaborati culinari	<ul style="list-style-type: none"> * guarnizione e decorazione piatti 	Specialità culinarie presentate in modo creativo e con senso estetico	



OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA



OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA

DESCRIZIONE SINTETICA

L' Operatore della produzione di pasticceria è in grado progettare e realizzare ricette tradizionali ed innovative di pasticceria e gelateria, utilizzando metodologie e tecnologie specifiche di lavorazione, lievitazione e cottura dei prodotti dolciari e valorizzandone la presentazione con modalità creative.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5122 Cuochi e addetti alla preparazione dei cibi 7412 Addetti alle lavorazioni artigianali: pane e prodotti dolciari
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti 6.5.1.3 Pasticceri, gelatai e conservieri artigianali
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	522118 Cuoco Gelatiere 522119 Cuoco Pasticcere 651318 Gelatiere Artigianale 651323 Pasticciere Artigianale 651327 Gelataio 651328 Pasticcere
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.01.01 Cuochi e assimilati 3.01.04 Pasticceri e assimilati
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nell'artigianato EBNA</i>	Pasticcere Impastatore Fornaio impastatore



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. PROGETTAZIONE RICETTE E CARTA DESSERT	rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario	<ul style="list-style-type: none"> * Proprietà e tecniche di lavorazione di glasse, paste di mandorla e zucchero (pastigliato, colato, tirato, soffiato, etc.) * Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti dolci
	individuare la struttura delle diverse tipologie di impasti, creme e salse base di pasticceria e gelateria	
	ipotizzare accostamenti di gusto tra prodotti di gelateria e pasticceria dolce	
	concepire aggregati ed assemblaggi innovativi di cioccolato, zucchero e gelateria in base alla consistenza necessaria alle architetture decorative prescelte	
2. LAVORAZIONE IMPASTI E CREME	scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di prodotto dolciario da realizzare	<ul style="list-style-type: none"> * Tipologie di paste base: sfoglia, biscotto, frolla, lievitate, brisèe, ecc. * Tipologie di dessert: caldi, freddi, da porzione e da trancio, mignon, ecc. * Modalità e tecniche per la lavorazione di impasti base: impastatrice, friggitrice, raffinatrice, laminatoio, ecc.
	formulare la composizione di impasti base in ragione di temperatura esterna e livello di umidità	
	selezionare attrezzature e tecniche adeguate per la lavorazione degli impasti base, del cioccolato e dello zucchero	
	applicare tecniche di lavorazione del cioccolato e dello zucchero ad elaborati di pasticceria	
3. LIEVITAZIONE E COTTURA SEMILAVORATI	scegliere ed impiegare correttamente gli agenti di lievitazione	<ul style="list-style-type: none"> * Metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati * Tecniche di lavorazione del cacao e del cioccolato: temperaggio e colatura * Tecniche di composizione, farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti di pasticceria e gelateria * Sistemi di conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti finiti specifici di pasticceria e gelateria
	adottare attrezzature tecnologiche ad hoc per la lievitazione dei semilavorati: celle di ferma lievitazione/congelamento	
	rilevare anomalie nel processo di lievitazione per effettuarne la messa a punto necessaria e/o eventuali procedure sostitutive della tipologia di processo attivato	
	stabilire tempi, temperature e modalità di cottura tenendo conto delle alterazioni fisiche e chimiche degli alimenti	
4. FARCITURA E DECORAZIONE PRODOTTO DOLCIARIO	configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.) * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari	
	scegliere decorazioni per elaborati di pasticceria realizzate con la lavorazione del cioccolato e dello zucchero	
	rappresentare disegni e forme utilizzando creme e zucchero	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PROGETTAZIONE RICETTE E CARTA DESSERT	Le operazioni di progettazione delle ricette e della carta dessert	<ul style="list-style-type: none"> * elaborazione ricette dolciarie * compilazione della carta dessert: pasticceria dolce, salata, gelateria 	Ricette e carta dessert rispondenti ad accostamenti di gusto corretti ed innovativi	Prova pratica in situazione
2. LAVORAZIONE IMPASTI E CREME	Le operazioni di lavorazione dell'impasto e delle creme	<ul style="list-style-type: none"> * programmazione della preparazione serale e giornaliera degli impasti e delle creme * controllo qualità materie prime e semilavorati * preparazione degli impasti e delle creme 	Impasti e creme preparati e lavorati nel rispetto degli standard di qualità e delle norme igienico sanitarie	
3. LIEVITAZIONE E COTTURA SEMILAVORATI	Le operazioni di lievitazione, cottura e raffreddamento dei semilavorati	<ul style="list-style-type: none"> * predisposizione e supervisione del processo di lievitazione * infornatura dei semilavorati * monitoraggio delle operazioni automatizzate di cottura e raffreddamento 	Semilavorati realizzati nel rispetto del corretto processo di lievitazione e cottura e con l'ausilio di tecnologie adeguate	
4. FARCITURA E DECORAZIONE PRODOTTO DOLCIARIO	Le operazioni di farcitura e decorazione dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> * realizzazione della farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti da presentare * verifica della corrispondenza tra prodotto da presentare e standard di qualità attesi 	Prodotti finiti farciti e decorati in modo creativo e nel rispetto degli standard di qualità d'immagine prefissati	



ESPERTO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING



ESPERTO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Esperto dei servizi sala-banqueting è in grado di gestire i flussi distributivi di pasti e bevande, progettare eventi scegliendo le opportune modalità di erogazione del servizio, provvedere al layout ed all'ambientazione degli spazi, effettuare attività di customer care and satisfaction.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

Profili collegati – collegabili alla figura

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3414 Agenti di viaggio, tecnici settore turistico, alberghiero e ristorazione: Organizzatore meeting e convegni Catering manager
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	3.4.1 – Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	341111 Assistente food and beverage 522324 Maitre 522326 Responsabile di sala
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	1.06.01 Specialisti e tecnici dei servizi alberghieri e di ristorazione
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Turismo, ospitalità e tempo libero <input type="checkbox"/> Cameriere/Maitre
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Alberghiero cod. 10 Tecnici gestione servizi: sala/bar (maitre/barman)



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. PROGETTAZIONE EVENTI BANQUETING	scegliere le modalità di erogazione del servizio banqueting in ragione dell'evento da realizzare	<ul style="list-style-type: none"> * Caratteristiche merceologiche degli alimenti * Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative * Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio * Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc. * Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala * Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese * Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo-vino * Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale * Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione di dati * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	valutare la tipologia di menù, il beverage e l'offerta dei vini in funzione dell'evento da approntare	
	esaminare i costi complessivi dell'evento -food-cost, beverage, attrezzature, risorse umane - per formulare eventuali preventivi	
	definire una pianificazione dei tempi, delle attività e dei ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento	
2. CONFIGURAZIONE ED AMBIENTAZIONE SPAZI	prefigurarsi utilizzo ed organizzazione degli spazi coerentemente alla location prescelta	
	scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi	
	adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi prescelti	
	scegliere le mise en place di tavoli e banchetti diversificate per tipologia di servizio ed evento	
3. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni	
	cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela	
	consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta	
	riscontrare il grado di soddisfazione del cliente ed individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio	
4. GESTIONE FLUSSI DISTRIBUTIVI	individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio	
	definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione pasti e bevande	
	comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rilevate	
	intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. PROGETTAZIONE EVENTI BANQUETING	Le operazioni di progettazione dell'evento banqueting da realizzare	<ul style="list-style-type: none"> * elaborazione della tipologia di intervento da approntare * budgeting dell'evento * programmazione dell'evento 	Modalità di erogazione del servizio funzionali alla ottimale realizzazione dello stesso	Prova pratica in situazione
2. CONFIGURAZIONE ED AMBIENTAZIONE SPAZI	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> * organizzazione degli spazi * cura dell'ambientazione e degli allestimenti * assetto e dotazione dei tavoli e dei banchetti 	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato	
3. ACCOGLIENZA CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION	Le operazioni di accoglienza cliente e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> * organizzazione del servizio di raccolta delle prenotazioni * ricezione e collocazione ai tavoli dei clienti * illustrazione menù, * lista bar, carta dei vini * registrazione e risoluzione reclami 	Clienti seguiti in tutte le fasi del processo e soddisfatti del servizio erogato	
4. GESTIONE FLUSSI DISTRIBUTIVI	Le operazioni di gestione dei flussi distributivi dei pasti e delle bevande	<ul style="list-style-type: none"> * coordinamento delle attività di distribuzione pasti e bevande * organizzazione delle modalità di ricezione/trasmissione delle ordinazioni * controllo delle fasi di pulizia e riassetto tavoli 	Servizio di distribuzione pasti e bevande realizzato secondo criteri di efficienza ed efficacia	



OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE



OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande è in grado di provvedere alla gestione ed organizzazione del servizio di vini e pietanze, utilizzando attrezzature e tecniche di servizio in ragione della tipologia di menù, struttura ed evento e predisponendo lo spazio per la ristorazione.

AREA PROFESSIONALE

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	5123.1 Camerieri, operatori mensa e assimilati 5123.2 Baristi e assimilati
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.2.2 Camerieri ed assimilati 5.2.2.3 Baristi ed assimilati
<i>Sistema classificatorio del Ministero del Lavoro</i>	522305 Cameriere 522307 Cameriere ai vini 522308 Cameriere di bar 522312 Cameriere di mensa 522314 Cameriere di ristorante 522315 Cameriere di sala 522325 Addetto bar/ristorante 522401 Aiuto barman 522406 Barista
<i>Sistema informativo Excelsior</i>	3.01.05 Camerieri e baristi
<i>Repertorio Professioni ISFOL</i>	Turismo, Ospitalità, tempo libero <input type="checkbox"/> Cameriere/Maitre
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	Alberghiero cod. 11 Operatori servizi: sala/ bar (camerieri)



UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. APPRONTAMENTO SPAZI DI RISTORAZIONE	recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> * Principi di enogastronomia * Principali tecniche di servizio e miscela dei vini * Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative * Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento * Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti * Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini * Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar * Sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini * Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise-en place di tavoli e banchetti * Tecniche di comunicazione * Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP, ecc.) * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
	adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto a tipologia di servizio ed evento	
	applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e degli strumenti di lavoro	
	rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario	
2. ASSISTENZA CLIENTE	impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso	
	cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela	
	consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta	
	adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente	
3. CONFIGURAZIONE SERVIZIO DI RISTORAZIONE	individuare ed adottare tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa - cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc. - ed adeguare lo stile ristorativo alle svariate situazioni di contesto	
	cogliere e riconoscere priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio e trasferirle funzionalmente ai servizi correlati	
	verificare i tempi di esecuzione e lo stato di avanzamento delle attività, interagendo in modo funzionale con gli altri settori di attività	
	adottare tecniche di predisposizione strutturale ed estetica delle pietanze - porzionatura, servizio alla fiamma, spinatura a bordo tavolo, decorazione dolci, ecc. -	
4. SVILUPPO SENSORIALE DEGUSTAZIONE VINI	Identificare il fabbisogno qualitativo dei vini in ragione della tipologia di menù offerta, nonché del target clienti di riferimento	
	valutare la qualità alimentare e degustativa dei prodotti vinicoli	
	applicare tecniche di degustazione dei vini (profumo, gusto, colore) e metodologie di abbinamento vino - sapori	
	scegliere l'adeguata temperatura di servizio dei vini, nonché la tipologia di bicchieri appropriata	



INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. APPRONTAMENTO SPAZI DI RISTORAZIONE	Le operazioni di approntamento spazi di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> * riordino spazi di ristorazione * allestimento tavoli o banco buffet/bar * controllo livello scorte dispense e dotazioni di sala/bar 	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico-funzionali del servizio da erogare	Prova pratica in situazione
2. ASSISTENZA CLIENTE	Le operazioni di assistenza cliente	<ul style="list-style-type: none"> * ricezione cliente * presentazione menù * raccolta ordinazioni e determinazione tempi/sequenze di erogazione del servizio * registrazione e trasmissione reclami * riscossione conto 	Servizio ristorativo reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente	
3. CONFIGURAZIONE SERVIZIO DI RISTORAZIONE	Le operazioni di configurazione servizio di ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> * controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati: date di scadenza, modalità di presentazione dei piatti, ecc. * erogazione servizio ristorativo * monitoraggio stato di avanzamento delle attività di erogazione del servizio 	Servizio ristorativo adeguatamente erogato	
4. SVILUPPO SENSORIALE DEGUSTAZIONE VINI	Le operazioni di sviluppo sensoriale degustazione vini	<ul style="list-style-type: none"> * collaborazione nell'elaborazione della Carta dei Vini * degustazione dei vini e controllo qualità * miscita dei vini * controllo igiene e funzionalità della cantina 	Vini serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerta	