



**Il Fondo Sociale Europeo  
in Friuli Venezia Giulia**  
Programma Operativo Regionale 2014-2020



UN INVESTIMENTO PER IL TUO FUTURO

## **Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia

Servizio formazione

Posizione organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili professionali

# **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI**

Repertorio del settore economico-professionale

## **SERVIZI TURISTICI**

Processi di lavoro inclusi

- **SERVIZI DI RISTORAZIONE**
- **SERVIZI DI RICETTIVITÀ**
- **SERVIZI DI VIAGGIO E ACCOMPAGNAMENTO**

---

## SOMMARIO

---

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO .....</b>	<b>4</b>
<b>PARTE 1 SERVIZI DI RISTORAZIONE.....</b>	<b>9</b>
Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA).....	10
Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	15
Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA .....	33
Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	34
<b>PARTE 2 SERVIZI DI RICETTIVITÀ.....</b>	<b>52</b>
Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA).....	53
Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	56
Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA .....	67
Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	68
<b>PARTE 3 SERVIZI DI VIAGGIO E ACCOMPAGNAMENTO.....</b>	<b>78</b>
Sezione 3.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA).....	79
Sezione 3.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) .....	85
Sezione 3.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA .....	92
Sezione 3.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) .....	93

---

## INTRODUZIONE

---

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante<sup>1</sup> in virtù della necessità di istituire un sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito (formale, non formale o informale) alla luce delle novità introdotte:

- dal Decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13<sup>2</sup> il quale, al fine di garantire la mobilità della persona e favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni, nonché la spendibilità delle certificazioni anche in ambito europeo, istituisce il Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni nazionali. Tale repertorio è costituito anche dall'insieme dei repertori regionali purché questi rispettino determinati standard descrittivi minimi;
- dal Decreto interministeriale del 30 giugno 2015<sup>3</sup> il quale definisce il quadro operativo unitario per la correlazione e la standardizzazione di tutti i repertori regionali, nonché per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze in essi contenute anche in termini di crediti formativi in chiave europea. In particolare, essa stabilisce un quadro di criteri formali e linguistici omogenei per la costruzione dei repertori regionali.

Nella predisposizione del Repertorio delle qualificazioni regionali si è tenuto conto delle risultanze del lavoro, tuttora in corso, del gruppo tecnico MLS-ISFOL-Tecnostruttura-Regioni (di seguito GTN) che opera per l'attuazione del "Piano di lavoro per l'implementazione del Repertorio nazionale dei Titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali - art. 8 del decreto legislativo n. 13/2013 - verso l'attuazione del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" approvato in data 10 luglio 2013 in IX Commissione - Istruzione, Formazione e Lavoro – della Conferenza delle Regioni.

Il Repertorio delle qualificazioni regionali mantiene un carattere aperto, ovvero viene periodicamente aggiornato in relazione all'evoluzione del mercato del lavoro regionale ed ai processi di manutenzione del Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali di cui all'Intesa del 22 gennaio 2015 e del Repertorio nazionale di cui al decreto legislativo n. 13/2013.

---

<sup>1</sup> Approvato con DGR n. 2023 del 31 agosto 2006 e aggiornato con DGR n. 2208 del 27 settembre 2007, n. 1031 del 7 maggio 2009 e n. 2612 del 16 dicembre 2010.

<sup>2</sup> Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

<sup>3</sup> Decreto interministeriale concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13.

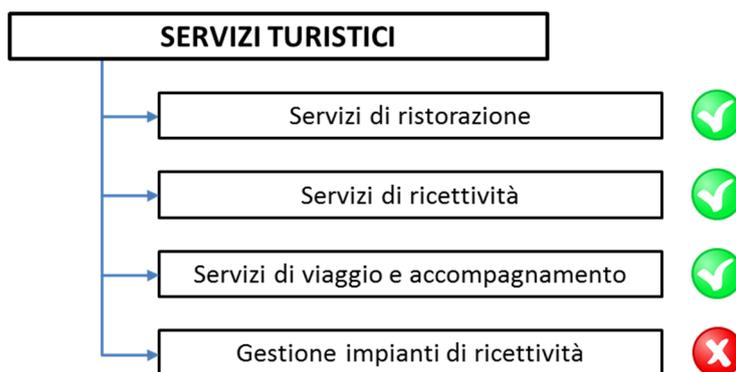
## ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

Il **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI** è costituito dall'insieme dei diversi **REPERTORI DI SETTORE**, distinti assumendo come riferimento per la suddivisione la classificazione dei Settori economico-professionali di cui all'Intesa del 22/01/2015 (Allegato 1), e dal **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**, che declina i profili professionali regionali a partire dalle competenze descritte nei diversi Repertori di settore.



Nella costruzione dei singoli Repertori di settore si è tenuto conto del lavoro svolto dal GTN, con particolare riferimento al fatto che ciascun Settore economico-professionale è stato articolato in diversi **PROCESSI DI LAVORO** secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi ad esso afferenti. In questa ottica i processi di lavoro sono associati in modo esclusivo ad un solo settore economico-professionale.

Il presente repertorio si riferisce al Settore economico-professionale dei **SERVIZI TURISTICI** e include i Processi di lavoro evidenziati nel seguente schema riepilogativo:



Legenda:

-  = Processo di lavoro incluso nel repertorio
-  = Processo di lavoro in corso di elaborazione

Nel Repertorio di settore a ciascun Processo di lavoro è dedicata una specifica **PARTE** del documento, che risulta a sua volta organizzata nelle seguenti **SEZIONI**:

- Aree di attività (ADA): descrive i risultati dell'analisi dei processi di lavoro svolta a cura del GTN in termini di sequenze di processo, aree di attività e relative attività di lavoro.
- Qualificatori professionali regionali (QPR): descrive i qualificatori professionali identificati a livello regionale, in termini di competenze, conoscenze, abilità, livello EQF di riferimento e la loro correlazione con le ADA.
- Schede delle situazioni tipo (SST): descrive le schede da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali.

## Aree di attività (ADA)

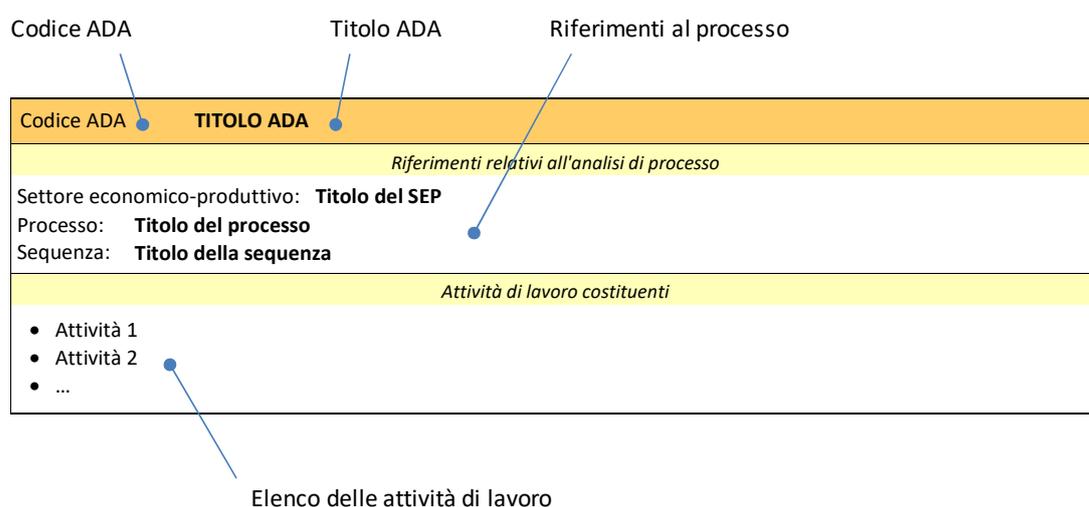
Le Aree di attività (ADA) costituiscono il riferimento primario per la definizione dei Qualificatori professionali regionali (QPR). La loro individuazione e validazione è avvenuta a cura del GTN e rappresenta il risultato dell'analisi dei Processi di lavoro relativi al Settore economico-professionale di riferimento. Tale analisi è stata svolta secondo una logica di scomposizione progressiva dal macro al micro.



Nello specifico e facendo riferimento allo schema sopra riportato, ciascun Processo di lavoro è stato declinato in Sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le Sequenze di processo sono, a loro volta, state articolate in una o più Aree di attività. Ciascuna ADA è connotata da un titolo, da un codice univoco a livello nazionale e contiene la descrizione delle singole attività di lavoro che la caratterizzano.

La definizione di ADA assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Un'area di attività corrisponde ad un insieme significativo di attività di lavoro orientate alla produzione di un risultato, riconosciute dal mondo del lavoro come omogenee e correlate tra loro, identificabili all'interno di un processo lavorativo secondo criteri di finalizzazione funzionale, di autoconsistenza e di specificità delle competenze da esprimere" (ISFOL, 1998).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle ADA.



## Qualificatori professionali regionali (QPR)

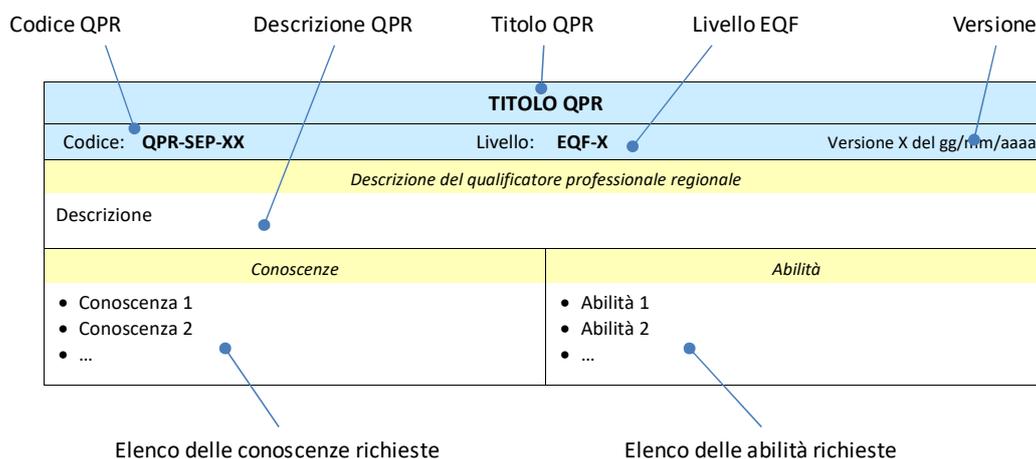
I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema regionale di certificazione delle competenze.

I singoli QPR sono conseguibili da un soggetto tramite la certificazione di competenze acquisite in un contesto di apprendimento formale o attraverso una procedura di certificazione a seguito di un processo di individuazione e validazione di competenze comunemente acquisite.

La definizione di QPR assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale" (DLgs 13/2013, art. 2, lettera e). Al fine della progressiva standardizzazione delle qualificazioni definite nelle diverse regioni, i QPR rispettano i criteri costruttivi e descrittivi previsti dall'Allegato 3 del Decreto interministeriale del 30/06/2015 e sono referenziati al Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente attraverso l'identificazione del proprio livello EQF.

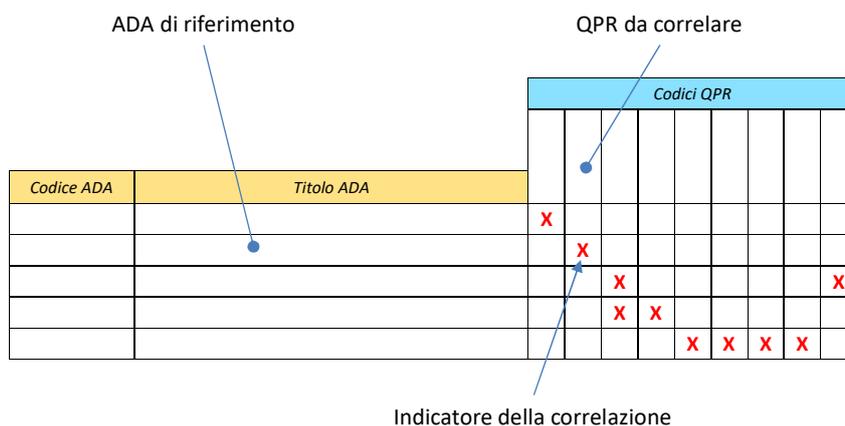
In particolare:

- la descrizione della competenza, la denominazione e la referenziazione al quadro europeo EQF (Allegato 3, punto 3, lettere a b e d) sono presenti direttamente nel format descrittivo del singolo QPR (si veda lo schema sottostante);
- la referenziazione ai codici statistici nazionali (Allegato 3, punto 3, lettera c) è automaticamente determinata dall'associazione del QPR alla/e ADA ad esso correlate nella fase di inserimento del QPR nel DBQc (Data Base delle Qualificazioni e delle competenze) così come previsto dall'Allegato 2 del Decreto interministeriale sopra citato.



## Matrice di correlazione QPR-ADA

Al fine di individuare il posizionamento delle qualificazioni regionali rispetto al Quadro nazionale, per ogni QPR viene indicata la/e ADA di afferenza attraverso una matrice di correlazione. Nello specifico tale matrice riporta le correlazioni tra i QPR e le ADA del settore economico-professionale di riferimento. La "X" inserita nella casella di intersezione tra un QPR (colonna) e una ADA (riga), indica che quel qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti l'area di attività correlata.

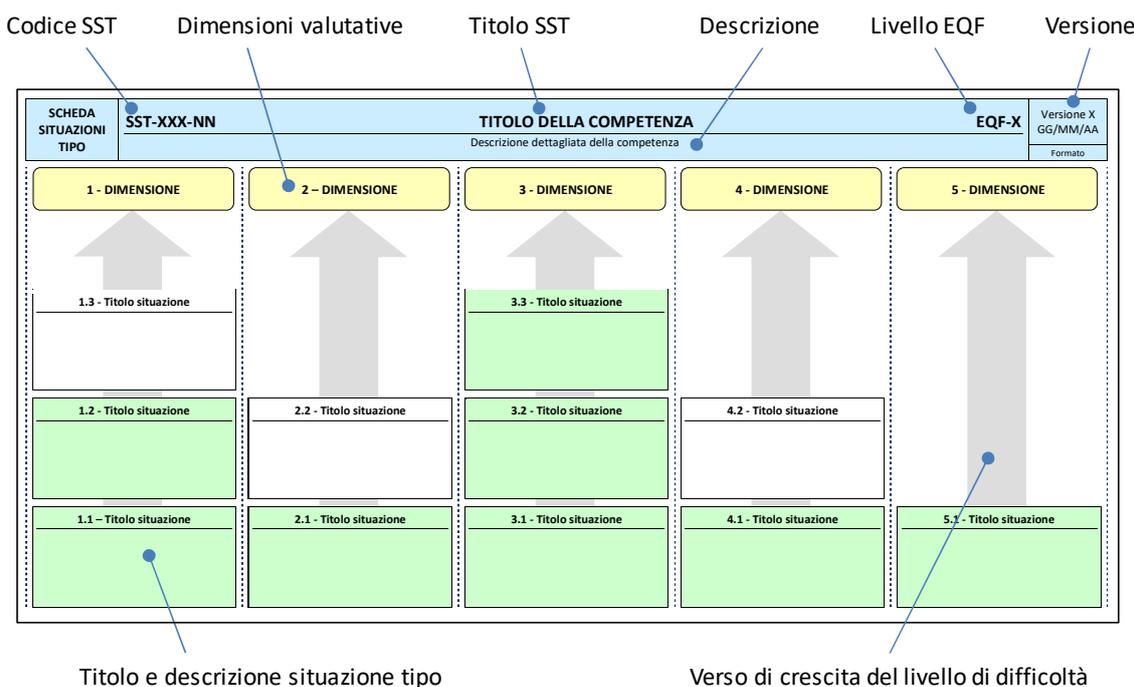


## Schede delle situazioni tipo (SST)

Le Schede delle situazioni tipo (SST) costituiscono lo strumento di riferimento primario nel processo di valutazione dei Qualificatori professionali regionali. In particolare per ogni QPR esiste una specifica SST associata.

La definizione di SST assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Schema di classificazione della complessità esecutiva di una competenza (QPR), attraverso un insieme di situazioni lavorative a difficoltà crescente, identificate sulla base degli elementi caratterizzanti le condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.)" (EffePi FVG, 2014).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle SST.



Le SST sono caratterizzate dai seguenti elementi:

- Le dimensioni valutative: classificano le diverse tipologie di risultati generati nell'esercizio della competenza a cui la scheda si riferisce, in termini di prodotti (o servizi) e possono essere relativi sia a fasi lavorative intermedie (semilavorati) che finali (prodotti finiti).
- Le situazioni tipo: descrivono delle situazioni lavorative in cui viene tipicamente agita la competenza, classificate sulla base delle condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.).
- La posizione di una situazione tipo: identifica all'interno della colonna relativa alla dimensione valutativa di riferimento il suo livello di complessità realizzativa considerando che il verso di crescita va dal basso verso l'alto.
- Il colore di una situazione tipo: stabilisce quali sono le situazioni tipo che un soggetto deve necessariamente saper gestire in completa autonomia per poter affermare che padroneggia la competenza di riferimento ad un livello coerente con le aspettative del mondo del lavoro.

Considerato il fatto che il numero delle dimensioni valutative e il numero delle situazioni tipo individuate per ogni dimensione valutativa sono variabili, le SST così organizzate risultano facilmente adattabili alle caratteristiche dei differenti QPR presenti nel repertorio. Nella sostanza le SST sono delle rubriche valutative a geometria variabile.

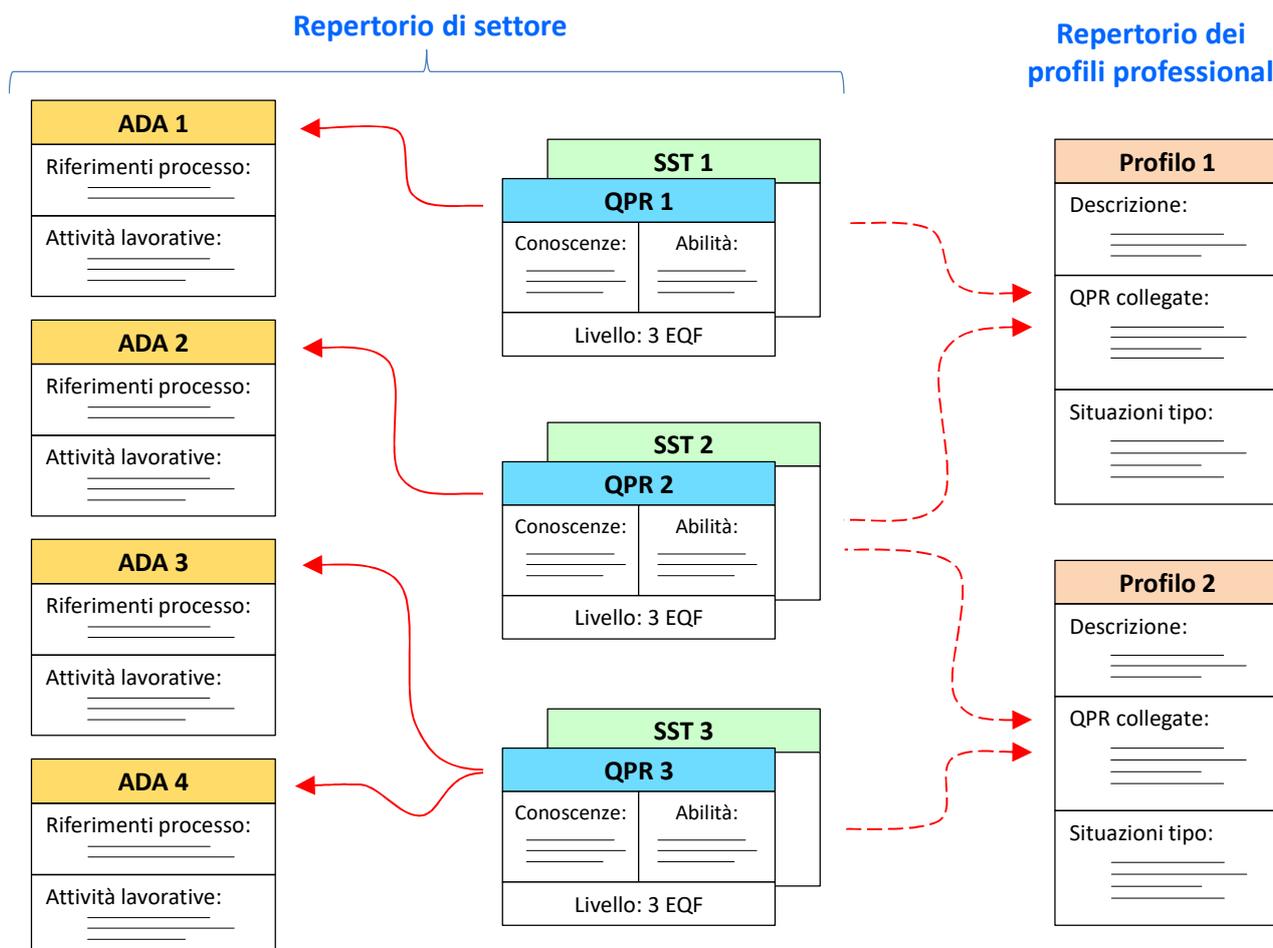
## Acquisizione completa di una competenza

All'interno del Sistema regionale di certificazione delle competenze (SRCC), una competenza (QPR) si ritiene acquisita e quindi validabile, solo quando il soggetto è in grado di dimostrare di saper gestire in completa autonomia tutte le situazioni tipo evidenziate in colore verde nella corrispondente scheda SST associata.

## Repertorio dei profili professionali

Il Repertorio dei profili professionali è un documento a se stante costituito dall'insieme dei Profili professionali riconosciuti a livello regionale. Ogni singolo Profilo professionale è declinato attraverso un titolo e un codice univoco, una descrizione, i riferimenti ai codici statistici nazionali, l'elenco delle QPR collegate (anche appartenenti a Repertori di settore differenti) e l'elenco delle situazioni tipo che ne caratterizzano il livello.

Il seguente schema illustra con delle frecce curvilinee le principali correlazioni esistenti tra tutti gli elementi costituenti il Repertorio delle qualificazioni regionali (Repertori di settore + Repertorio dei profili professionali). In particolare viene evidenziata la correlazione tra la singola QPR e una o più ADA riferite ad un processo di lavoro, il rapporto 1 a 1 tra QPR e SST, la costituzione dei Profili professionali in termini di aggregazione di QPR.



Legenda simboli:  = Indica a quali ADA sono associate le singole QPR  
 = Indica quali QPR fanno parte di un profilo

# **Parte 1**

## **SERVIZI DI RISTORAZIONE**

---

## Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

---

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

## SERVIZI DI RISTORAZIONE

---

### **DEFINIZIONE DELL'OFFERTA E SUPERVISIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE, PREPARAZIONE DEGLI ALIMENTI E DELLE BEVANDE E CONFEZIONAMENTO DI CIBI PRECOTTI O CRUDI**

23.01.01	Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione
23.01.02	Gestione e coordinamento delle attività di cucina
23.01.03	Preparazione degli alimenti e allestimento piatti
23.01.04	Preparazione della pizza
23.01.05	Preparazione di snack e bevande
23.01.06	Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione

### **ALLESTIMENTO SALA E SOMMINISTRAZIONE DI PIATTI E BEVANDE**

23.01.07	Coordinamento delle attività di sala
23.01.08	Allestimento sala e servizi ai tavoli
23.01.09	Gestione del servizio di sommellerie

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

ADA.23.01.01	<b>DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del mercato nei servizi di ristorazione</li> <li>• Definizione dell'offerta di servizi e attività nei servizi di ristorazione</li> <li>• Gestione operativa del personale nei servizi di ristorazione</li> <li>• Pianificazione delle attività lavorative giornaliere nei servizi di ristorazione</li> <li>• Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione</li> <li>• Ideazione di progetti promozionali nei servizi di ristorazione</li> <li>• Definizione pricing nei servizi di ristorazione</li> <li>• Gestione del sistema di customer satisfaction nei servizi di ristorazione</li> <li>• Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management nei servizi di ristorazione</li> <li>• Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie nei servizi di ristorazione</li> </ul>	

ADA.23.01.02	<b>GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della conservazione delle materie prime e degli alimenti</li> <li>• Ideazione e sviluppo di ricette</li> <li>• Proposizione estetica degli elaborati culinari</li> <li>• Progettazione del menù</li> <li>• Progettazione della offerta di dessert</li> <li>• Elaborazione ricette dolciarie</li> <li>• Coordinamento del personale di cucina</li> <li>• Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione</li> </ul>	

ADA.23.01.03	PREPARAZIONE DEGLI ALIMENTI E ALLESTIMENTO PIATTI
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo delle materie prime</li> <li>• Controllo dello stato delle attrezzature di cucina</li> <li>• Preparazione preliminare delle materie prime</li> <li>• Cottura degli alimenti (pietanze e dolci)</li> <li>• Decorazione di piatti e vassoi</li> <li>• Preparazione dei semilavorati</li> <li>• Allestimento dei piatti</li> <li>• Conservazione di materie prime</li> <li>• Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo</li> <li>• Composizione artistica di piatti e vassoi</li> <li>• Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</li> </ul>	

ADA.23.01.06	CONFEZIONAMENTO DI PIETANZE NELLA RISTORAZIONE SENZA SOMMINISTRAZIONE
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo dello stato delle attrezzature per il confezionamento</li> <li>• Sporzionamento dei cibi nei contenitori</li> <li>• Predisposizione degli alimenti nei macchinari per il confezionamento</li> <li>• Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</li> <li>• Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo</li> </ul>	

ADA.23.01.05	PREPARAZIONE DI SNACK E BEVANDE
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari</li> <li>• Preparazione di cocktail e long drink</li> <li>• Preparazione di prodotti di caffetteria</li> <li>• Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi</li> <li>• Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack e bevande</li> <li>• Gestione dell'approvvigionamento dei prodotti da bar</li> <li>• Pulizia e sanificazione degli ambienti delle attrezzature da bar</li> <li>• Controllo dello stato delle attrezzature da bar</li> <li>• Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</li> </ul>	

<b>ADA.23.01.04</b>	<b>PREPARAZIONE DELLA PIZZA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione degli impasti per la pizza</li> <li>• Conservazione adeguata dei pani di pasta in fase di lievitazione</li> <li>• Preparazione preliminare dei condimenti/farciture per la pizza</li> <li>• Manipolazione del disco di pasta per il conferimento delle dimensioni opportune (in larghezza e spessore)</li> <li>• Condimento/farcitura della pizza prima della cottura o a crudo</li> <li>• Cottura della pizza sulla base del forno a disposizione (elettrico/a legna)</li> </ul>	

<b>ADA.23.01.07</b>	<b>COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione</li> <li>• Accoglienza clienti</li> <li>• Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande</li> <li>• Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione</li> <li>• Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande</li> </ul>	

<b>ADA.23.01.08</b>	<b>ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ristorazione</b>	
Sequenza: <b>Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione</li> <li>• Predisposizione degli ordinativi</li> <li>• Servizio ai tavoli di cibi e bevande</li> <li>• Allestimento sale e vetrine</li> <li>• Pulizia e riassetto della sala</li> </ul>	

<b>ADA.23.01.09      GESTIONE DEL SERVIZIO DI SOMMELLERIE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b> Processo: <b>Servizi di ristorazione</b> Sequenza: <b>Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande</b>
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborazione della carta dei vini e delle bevande alcoliche</li><li>• Presentazione ed illustrazione della lista dei vini e delle bevande alcoliche</li><li>• Abbinamento enogastronomico</li><li>• Verifica della qualità del prodotto vinicolo</li><li>• Somministrazione di vino e bevande alcoliche attraverso tecniche specifiche</li></ul>

## Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

#### SERVIZI DI RISTORAZIONE

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-RIS-01</b>	DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE	5
<b>QPR-RIS-02</b>	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA	4
<b>QPR-RIS-03</b>	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	4
<b>QPR-RIS-04</b>	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	3
<b>QPR-RIS-05</b>	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	3
<b>QPR-RIS-06</b>	COTTURA DEGLI ALIMENTI	3
<b>QPR-RIS-07</b>	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	3
<b>QPR-RIS-08</b>	PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI	3
<b>QPR-RIS-09</b>	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA	4
<b>QPR-RIS-10</b>	ALLESTIMENTO DELLA SALA	3
<b>QPR-RIS-11</b>	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	3
<b>QPR-RIS-12</b>	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	3
<b>QPR-RIS-13</b>	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	3
<b>QPR-RIS-14</b>	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	3
<b>QPR-RIS-15</b>	GESTIONE DEL SERVIZIO DI SOMMELLERIE	4
<b>QPR-RIS-16</b>	APPONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	3
<b>QPR-RIS-17</b>	PROGETTAZIONE DI MENÙ PER I SERVIZI DI RISTORAZIONE	4

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-01</b>	Livello: <b>EQF-5</b> <span style="float: right;">Versione 3 del 17/05/2020</span>
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
A partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività, il soggetto è in grado di definire l'offerta, i prezzi e le politiche di customer satisfaction dei servizi di ristorazione.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di analisi del mercato della ristorazione</li> <li>• Elementi di marketing turistico e territoriale</li> <li>• Analisi di mercato e studio della concorrenza</li> <li>• Elementi di cultura gastronomica</li> <li>• Metodi di pianificazione dell'offerta di servizi ristorativi a seconda del contesto, del cliente, dell'evento</li> <li>• Elementi di storia e antropologia dell'alimentazione, evoluzione del gusto e degli stili alimentari</li> <li>• Tecniche di analisi dei costi e definizione dei prezzi</li> <li>• Tecniche di monitoraggio della customer satisfaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico</li> <li>• Posizionare la propria azienda e definire strategie di marketing</li> <li>• Individuare tipologie di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela valorizzando i prodotti tipici e del made in Italy</li> <li>• Ideare un'offerta di servizi ristorativi in linea con esigenze della clientela e fattibilità di costi</li> <li>• Applicare criteri per la verifica dei costi e del rapporto qualità prezzo</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio</li> <li>• Applicare tecniche di customer satisfaction</li> </ul>

<b>COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-02</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 2 del 07/03/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base della strategie aziendali, programmare, implementare e supervisionare la produzione culinaria (es. sviluppo di ricette/menu, gestione degli ordini e conservazione dei prodotti) con prodotti locali e seguendo le tendenze e i bisogni della clientela.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti alimentari e delle materie prime</li> <li>• Produzioni agroalimentari territoriali</li> <li>• Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale</li> <li>• Elementi di tecnologia alimentare e dietologia</li> <li>• Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di ricetta e menù</li> <li>• Elementi di contabilità aziendale e di gestione di offerte/ordini</li> <li>• Tecniche di reportistica aziendale</li> <li>• Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>• Tecniche di coordinamento della brigata di cucina</li> <li>• Elementi di contrattualistica per le forniture commerciali</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento, immagazzinamento, gestione e monitoraggio delle scorte e giacenza</li> <li>• Normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento attività</li> <li>• Applicare procedure di selezione fornitori e gestione degli ordini</li> <li>• Individuare anomalie segnalando non conformità di prodotto/servizio</li> <li>• Applicare tecniche di gestione delle scorte verificando giacenze e scadenze</li> <li>• Applicare tecniche, strumenti e organizzare i locali per una corretta conservazione delle materie prime e degli alimenti</li> <li>• Attuare piani di controllo delle temperature di conservazione</li> <li>• Individuare problematiche esecutive</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>• Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari e di produzioni territoriali artigianali e agroalimentari in base alla stagionalità</li> <li>• Applicare criteri di bilanciamento della preparazione gastronomica sotto il profilo nutrizionale e gustativo</li> <li>• Individuare soluzioni per adattare le preparazioni gastronomiche territoriali ai moderni stili alimentari</li> <li>• Applicare criteri di verifica dei costi e del rapporto prezzo/qualità</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-03</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 07/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base del tipo di menù, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza, garantendo gli standard di qualità definiti e gestendo imprevisti e ritardi nella produzione.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La linea di cucina</li> <li>• Organizzazione e funzionamento del reparto cucina</li> <li>• L'evasione degli ordinativi in cucina</li> <li>• Le modalità di gestione evasione ordinativi per menù fisso o alla carte per coperti diversi</li> <li>• I buffet con menù concordato e la gestione ordinativi</li> <li>• I banchetti e la gestione ordinativi per grandi numeri</li> <li>• La gestione delle criticità in cucina: i tempi e le mancanze</li> <li>• Sala e cucina: una comunicazione importante</li> <li>• Normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare in team conoscendo la gerarchia e i compiti assegnati</li> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Evadere ordinativi per piccoli o grandi coperti (ristoranti e/o mense)</li> <li>• Evadere ordinativi per realizzare un buffet</li> <li>• Evadere ordinativi durante un banchetto</li> <li>• Gestire imprevisti con il personale di cucina</li> <li>• Comunicare adeguatamente con il personale di sala per risolvere imprevisti di varia natura</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

<b>PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-04</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 07/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando in tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi</li> <li>• Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>• Le verdure: caratteristiche e stagionalità</li> <li>• Gli strumenti e le attrezzature per il taglio e il loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza</li> <li>• I tre livelli di taglio delle verdure: tecniche</li> <li>• I prodotti carnei e ittici</li> <li>• Le tipologie di taglio della carne</li> <li>• Tecniche di taglio dei prodotti carnei</li> <li>• Tecniche di preparazione pesci e crostacei</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Selezionare le materie prime per la preparazione dei cibi valutandone le caratteristiche qualitative</li> <li>• Mondare e pelare le verdure</li> <li>• Effettuare diverse tipologie di taglio delle verdure</li> <li>• Tornire le verdure per migliorarne la presentazione</li> <li>• Effettuare diverse tipologie di taglio carne</li> <li>• Pulire, deliscare, sfilettare e tranciare il pesce</li> <li>• Pulire i molluschi e i crostacei</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

<b>PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-05</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 07/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di gastronomia</li> <li>• Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche</li> <li>• Standard di qualità dei prodotti alimentari</li> <li>• Utensili ed attrezzature per la lavorazione dei semilavorati</li> <li>• Caratteristiche dei fondi e delle salse da cucina</li> <li>• Caratteristiche degli impasti e dei ripieni</li> <li>• La pasta e gli gnocchi della tradizione italiana</li> <li>• Tecniche di preparazione dei semilavorati</li> <li>• Tecniche di assemblaggio di materie prime e semilavorati per la successiva cottura</li> <li>• Le regole di conservazione semilavorati</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Individuare le giuste quantità di materie prime già precedentemente preparate e pronte per l'utilizzo</li> <li>• Preparare burri aromatizzati, fondi, salse madri, salse base e salse derivate (composte, emulsionate)</li> <li>• Preparare impasti, apparecchi e farce (per pasta fresca semplice o ripiena, gnocchi, soufflé)</li> <li>• Assemblare tra loro materie prime e/o semilavorati per preparare alimenti pronti da cuocere</li> <li>• Conservare i semilavorati per un loro uso successivo</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>COTTURA DEGLI ALIMENTI</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-06</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 07/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietanza.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cottura e gli effetti sul cibo: perché si cuoce</li> <li>• Le diverse tecniche di cottura: modalità, aspetti comuni e innovativi</li> <li>• Le diverse attrezzature per la cottura e loro uso nel rispetto delle norme di sicurezza</li> <li>• Le diverse tecniche di cottura classica e modernamodalità, aspetti comuni e innovativi</li> <li>• Le sostanze utilizzate per la cottura: caratteristiche, temperature, modalità</li> <li>• La gestione e il monitoraggio delle temperature</li> <li>• Proprietà nutrizionali e cottura</li> <li>• Gli errori comuni di cottura e danni sul cibo ed eventuali rimedi</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Predisporre alimenti e attrezzature per la cottura nel rispetto delle norme igienico sanitarie</li> <li>• Individuare il sistema di cottura idoneo</li> <li>• Stabilire la temperatura adatta all'alimento</li> <li>• Cuocere alimenti in acqua (bollire, sbianchire, sbollentare, affogare, bagnomaria, vapore)</li> <li>• Cuocere alimenti in grasso (al salto, friggere, confit)</li> <li>• Cuocere alimenti a calore secco (in forno, alla piastra, grigliare, gratinare, arrostitire)</li> <li>• Cuocere mediante tecniche miste (brasare, stufare, in casseruola)</li> <li>• Utilizzare tecniche alternative (al microonde, sottovuoto, al cartoccio, al sale, in crosta, glassatura, affumicatura)</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-07</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 07/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tecniche di porzionatura su piatti o vassoi</li> <li>• L'importanza della creatività e del senso estetico in cucina</li> <li>• Colore, armonia e sapore: giochi di decorazione in cucina</li> <li>• Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con elementi decorativi esterni</li> <li>• Le tecniche di decorazione di piatti e vassoi con componenti degli alimenti</li> <li>• Le tecniche e gli strumenti di intaglio frutta e verdura</li> <li>• Le tecniche di impiattamento e decorazione per buffet</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Porzionare le giuste quantità di cibo in piatti e vassoi direttamente in cucina</li> <li>• Decorare piatti e vassoi con elementi che richiamino gli ingredienti e il gusto</li> <li>• Decorare piatti e vassoi con elementi creativi di forma e colore</li> <li>• Intagliare frutta e verdura per realizzare elementi decorativi</li> <li>• Utilizzare correttamente stampi e forme per decorare i piatti</li> <li>• Predisporre cibi monoporzione (finger food)</li> <li>• Approntare vassoi per servizio buffet</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-08</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 19/12/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base del piano di produzione e/o delle specifiche comande ricevute, il soggetto è in grado di realizzare pizze (es. tonda classica, in teglia, in pala) e prodotti assimilati (es. focacce, ciabatte farcite, pizza dessert) utilizzando opportuni accorgimenti per velocizzare l'evasione degli ordinativi.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di comunicazione professionale</li> <li>• Cenni storici sulla pizza napoletana e veneziana</li> <li>• Organizzazione dei laboratori di pizzeria</li> <li>• Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore/processo</li> <li>• Merceologia delle materie prime</li> <li>• Metodi di preparazione degli impasti (diretto, indiretto, polish) anche in funzione del loro utilizzo (breve o lunga conservazione)</li> <li>• La fase di lievitazione e i fattori di influenza</li> <li>• Tecniche di formatura e condimento delle pizze</li> <li>• Il processo di cottura dei prodotti di pizzeria</li> <li>• Le principali allergie e intolleranze alimentari</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (ricette, procedure) e/o istruzioni per predisporre diverse fasi di lavorazione</li> <li>• Valorizzare i prodotti alimentare tipici del territorio</li> <li>• Predisporre spazio e attrezzature di lavoro</li> <li>• Preparare gli impasti con il metodo più idoneo</li> <li>• Monitorare il processo di lievitazione</li> <li>• Formare le palline per pizze tonde per l'utilizzo immediato o per la loro conservazione</li> <li>• Preparare le materie prime necessarie per il condimento delle pizze o dei prodotti assimilati</li> <li>• Lavorare gli impasti per dare alle pizze la forma desiderata (tonda, in teglia, in pala)</li> <li>• Condire le pizze secondo le specifiche ricette e le relative modalità di cottura (a cottura unica, a completamento post cottura, a più stadi di cottura)</li> <li>• Gestire la fase di cottura in forno elettrico o a legna</li> <li>• Pulire e igienizzare spazi e attrezzature</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

<b>COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-09</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 2 del 07/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A seconda del contesto di riferimento, coordinare il lavoro del personale impiegato in sala organizzandone compiti e funzioni, monitorare approvvigionamenti e mise en place della sala, rapportarsi costantemente con il personale di cucina, il tutto mettendo in atto strategie per la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>• La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>• Ruoli e compiti del personale di sala-bar</li> <li>• Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica del servizio/evento</li> <li>• Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>• Modelli, tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> <li>• Tecniche di allestimento e servizio di sala, di catering e banqueting</li> <li>• Criteri e procedure per la gestione delle risorse umane</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>• Terminologia tecnica in almeno due lingue straniere</li> <li>• La mise en place di sala-bar</li> <li>• Criteri per la gestione delle prenotazioni</li> <li>• Criteri per illustrazione dell'offerta gastronomica</li> <li>• Elementi di contabilità aziendale e di gestione di offerte/ordini</li> <li>• Elementi di contrattualistica per le forniture commerciali</li> <li>• Tecniche di approvvigionamento, immagazzinamento, gestione e monitoraggio delle scorte e giacenza</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi di sala e bar</li> <li>• Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>• Individuare anomalie/problematiche e segnalare non conformità di servizio</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Valutare le esigenze di servizio verificando giacenze e scadenze</li> <li>• Applicare tecniche di selezione dei fornitori, nell'ottica della valorizzazione del made in Italy</li> <li>• Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>• Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>• Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>• Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti diversificate per tipologia di servizio ed evento</li> <li>• Gestire le prenotazioni</li> <li>• Illustrare l'offerta del giorno applicando tecniche di vendita</li> <li>• Monitorare a distanza e/o con discrezione in prossimità del tavolo i bisogni del cliente</li> <li>• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> <li>• Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento / erogazione del servizio</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>ALLESTIMENTO DELLA SALA</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-10</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 07/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e funzionamento del reparto sala</li> <li>• Caratteristiche e classificazione delle principali attrezzature di sala</li> <li>• Norme di igiene e sanificazione di spazi e attrezzature</li> <li>• Tecniche e tipologie di mise en place di sala</li> <li>• Criteri e regole di allestimento di buffet</li> <li>• Tecniche di allestimento del buffet</li> <li>• Tecniche di intaglio per allestimento di centri tavola</li> <li>• Tecniche di decorazione sala e tavoli</li> <li>• Tipologie di servizio banqueting</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Organizzare l'office in funzione del servizio</li> <li>• Disporre tavoli e sedie in funzione dell'evento</li> <li>• Scegliere e predisporre la mise en place di sala e banchetti in funzione del servizio o dell'evento</li> <li>• Allestire buffet a seconda del tipo di fruizione</li> <li>• Predisporre composizioni per decorazioni</li> <li>• Decorare tavoli e sala in relazione all'evento/tema</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-11</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 2 del 07/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e funzionamento del reparto sala</li> <li>• Tecniche di comunicazione</li> <li>• Norme e stili di comportamento con il cliente</li> <li>• Le tipologie di clientela</li> <li>• Il piano di prenotazione: formulazione ed utilizzo</li> <li>• L'accoglienza: situazioni e modalità operative</li> <li>• Materie prime e prodotti eno-gastronomici sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico</li> <li>• Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti</li> <li>• Degustazione, abbinamenti e proposta accostamenti eno-gastronomici</li> <li>• Presentazione prodotti e compilazione comanda</li> <li>• Regole di presentazione del conto</li> <li>• Le operazioni di incassi e pagamento</li> <li>• Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti</li> <li>• Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportarsi con i clienti con stile adeguato</li> <li>• Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela</li> <li>• Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio</li> <li>• Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela</li> <li>• Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande</li> <li>• Raccogliere la comanda in forma cartacea</li> <li>• Raccogliere la comanda in forma informatizzata</li> <li>• Presentare il conto fornendo spiegazioni</li> <li>• Gestire operazioni di incasso diretto e indiretto</li> <li>• Gestire imprevisti e reclami</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-12</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 07/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e funzionamento del reparto sala</li> <li>• Classificazione merceologica delle bevande</li> <li>• Tipologie di locali e relative bevande</li> <li>• Normativa sulla somministrazione di alcolici</li> <li>• Caratteristiche del caffè e dei suoi derivati</li> <li>• Classificazione IBA dei cocktails</li> <li>• Tecniche di miscelazione delle bevande</li> <li>• Tecniche di spillatura della birra</li> <li>• Criteri di scelta dei bicchieri di servizio</li> <li>• Tecniche di guarnizione e decorazione</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Predisporre la linea di preparazione delle bevande</li> <li>• Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti</li> <li>• Preparare le bevande di caffetteria</li> <li>• Preparare le bevande semplici (non miscelate)</li> <li>• Preparare le bevande miscelate (cocktail)</li> <li>• Preparare le bevande energizzanti</li> <li>• Preparare le coppe gelato da servire al tavolo</li> <li>• Approntare il vassoio di servizio</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

<b>PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-13</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 07/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e funzionamento del reparto sala</li> <li>• Classificazione merceologica delle materie prime</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei diversi prodotti</li> <li>• Criteri di scelta della tipologia di pane</li> <li>• Criteri di abbinamento materie prime</li> <li>• Norme igieniche di preparazione e conservazione</li> <li>• Tecniche di decorazione di piatti e vassoi</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Preparare la linea di preparazione dei prodotti</li> <li>• Organizzare l'evasione degli ordinativi ricevuti</li> <li>• Preparare panini caldi e freddi</li> <li>• Preparare toast classici e club sandwich</li> <li>• Preparare tramezzini</li> <li>• Preparare piatti veloci caldi e freddi</li> <li>• Preparare crepes classiche e decorate</li> <li>• Curare l'abbinamento delle materie prime</li> <li>• Decorare il piatto e/o vassoio</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

<b>SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-14</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 07/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione e funzionamento del reparto sala</li> <li>• Strumenti per il servizio di sala e di bar</li> <li>• Stili e modalità di servizio delle vivande</li> <li>• Regole di servizio delle bevande</li> <li>• Normativa di somministrazione alcolici</li> <li>• Le lavorazioni davanti al cliente</li> <li>• Tecniche e atteggiamenti adeguati al servizio</li> <li>• Regole operative per lo sbarazzo e rimpiazzo</li> <li>• I servizi particolari e le modalità operative</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Servire in sala utilizzando lo stile adeguato</li> <li>• Servire al bar utilizzando lo stile adeguato</li> <li>• Utilizzare correttamente gli strumenti in dotazione</li> <li>• Utilizzare adeguati stili comportamentali</li> <li>• Sbarazzare correttamente i coperti o carrelli</li> <li>• Eseguire correttamente il rimpiazzo dei coperti</li> <li>• Effettuare lavorazioni davanti al cliente in sala</li> <li>• Eseguire servizi particolari in sala</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

<b>GESTIONE DEL SERVIZIO DI SOMMELLERIE</b>	
Codice: <b>QPR-RIS-15</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 07/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>A seconda del contesto lavorativo (wine bar, enoteche, ristoranti, ...), dell'evento specifico e delle esigenze della clientela, il soggetto è in grado di erogare un qualificato servizio di vini e bevande alcoliche assicurando uno stile competente, elegante e raffinato in modo da soddisfare il cliente finale ed incidere positivamente sulla redditività e immagine aziendale.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il mercato del vino locale, nazionale ed internazionale</li> <li>• Elementi di viticoltura, enologia, chimica e tecnologia enologica</li> <li>• Vini, distillati, liquori</li> <li>• Tecniche di degustazione e abbinamento cibo-vino</li> <li>• Norme e regolamenti su miscita e somministrazione alcolici</li> <li>• La gestione della cantina e la gestione delle giacenze</li> <li>• Tecniche di comunicazione e vendita</li> <li>• Tecniche di food&amp;beverage cost e di food&amp;beverage price</li> <li>• Criteri di redazione e aggiornamento dei menu e della carta dei vini</li> <li>• Tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto turistico e all'assetto agroalimentare del territorio</li> <li>• Protocolli di autocontrollo relativi all'igiene alimentare e alla sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare qualità e tipicità del prodotto vinicolo e delle bevande alcoliche</li> <li>• Individuare tipologie di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela valorizzando i prodotti tipici e del made in Italy</li> <li>• Descrivere al cliente caratteristiche e specificità di vini e bevande alcoliche</li> <li>• Applicare specifiche tecniche di somministrazione dei vini e bevande alcoliche</li> <li>• Eseguire l'analisi enologica e qualitativa del vino</li> <li>• Suggestire l'abbinamento di pietanze e bevande</li> <li>• Applicare tecniche di vendita</li> <li>• Applicare tecniche di definizione prezzi</li> <li>• Gestire la cantina monitorandone le condizioni e controllando gli approvvigionamenti</li> <li>• Elaborare carte, in funzione della tipicità e della stagionalità</li> <li>• Operare nel rispetto della normativa di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

<b>APPONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI</b>		
Codice: <b>QPR-RIS-16</b>	Livello: <b>EQF-3</b>	Versione 1 del 10/01/2020
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle indicazioni ricevute, della documentazione d'appoggio e del sistema delle relazioni, definire la sequenza delle operazioni da compiere per raggiungere il risultato atteso, provvedendo ad approntare gli spazi, le attrezzature e i materiali necessari nel rispetto della normativa sulla sicurezza e delle procedure di autocontrollo HACCP.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo</li> <li>• Principali terminologie tecniche di settore/processo</li> <li>• Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo</li> <li>• Tecniche di pianificazione di attività</li> <li>• Strumenti, utensili, attrezzature e macchinari specifici di settore</li> <li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> <li>• Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore</li> <li>• Caratteristiche e criteri di qualità alimentare impiegati</li> <li>• Stoccaggio, conservazione, confezionamento e materiali utilizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>• Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (ricette, procedure)</li> <li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore</li> <li>• Applicare procedure e protocolli di igiene e sanificazione di utensili, attrezzature e spazi di lavoro secondo le normative vigenti</li> <li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore</li> <li>• Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore</li> <li>• Prelevare materie prime/semilavorati nelle quantità richieste, controllandone gli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici</li> <li>• Applicare procedure e metodi di confezionamento, conservazione e stoccaggio dei prodotti</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

**PROGETTAZIONE DI MENÙ PER I SERVIZI DI RISTORAZIONE**Codice: **QPR-RIS-17**Livello: **EQF-4**

Versione 1 del 17/05/2020

*Descrizione del qualificatore professionale regionale*

A partire dal tipo di servizio di ristorazione offerto, il soggetto è in grado di progettare il menù, tenendo conto delle esigenze della clientela, della valorizzazione dei piatti tradizionalmente offerti, e allo stesso tempo innovando le proposte attraverso l'elaborazione e lo sviluppo di nuove ricette e l'originalità delle proposizioni estetiche.

*Conoscenze*

- Elementi di cultura gastronomica
- Elementi di storia e antropologia dell'alimentazione, evoluzione del gusto e degli stili alimentari
- Caratteristiche delle diverse tipologie di menù
- Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di ricetta e menù
- Caratteristiche dei menù a filiera locale
- Criteri di elaborazione delle ricette
- Criteri estetici di proposizione di un piatto
- Tecniche di analisi dei costi e definizione dei prezzi

*Abilità*

- Analizzare le esigenze della clientela
- Elaborare un menù equilibrato dal punto di vista nutrizionale e rispondente alle richieste dei clienti
- Elaborare un menù in grado di soddisfare le esigenze di clienti con bisogni alimentari speciali (es. intolleranti, allergici)
- Valorizzare i piatti tradizionalmente offerti rivisitandoli o personalizzandoli al fine di soddisfare le esigenze dei clienti
- Elaborare nuove ricette, definendo ingredienti, quantitativi e procedimento
- Definire la proposta estetica degli elaborati culinari
- Definire il prezzo di una ricetta e/o di un intero menu

## Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-RIS-01	QPR-RIS-02	QPR-RIS-03	QPR-RIS-04	QPR-RIS-05	QPR-RIS-06	QPR-RIS-07	QPR-RIS-08	QPR-RIS-09	QPR-RIS-10	QPR-RIS-11	QPR-RIS-12	QPR-RIS-13	QPR-RIS-14	QPR-RIS-15	QPR-RIS-16	QPR-RIS-17
<b>Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi</b>																		
ADA.23.01.01	Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione	X	X															
ADA.23.01.02	Gestione e coordinamento delle attività di cucina		X	X														X
ADA.23.01.03	Preparazione degli alimenti e allestimento piatti			X	X	X	X	X										X
ADA.23.01.04	Preparazione della pizza								X									
ADA.23.01.05	Preparazione di snack e bevande									X			X	X	X			
ADA.23.01.06	Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione																	
<b>Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande</b>																		
ADA.23.01.07	Coordinamento delle attività di sala									X	X							
ADA.23.01.08	Allestimento sala e servizi ai tavoli										X	X			X			
ADA.23.01.09	Gestione del servizio di sommelierie									X	X					X		

## Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione. Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

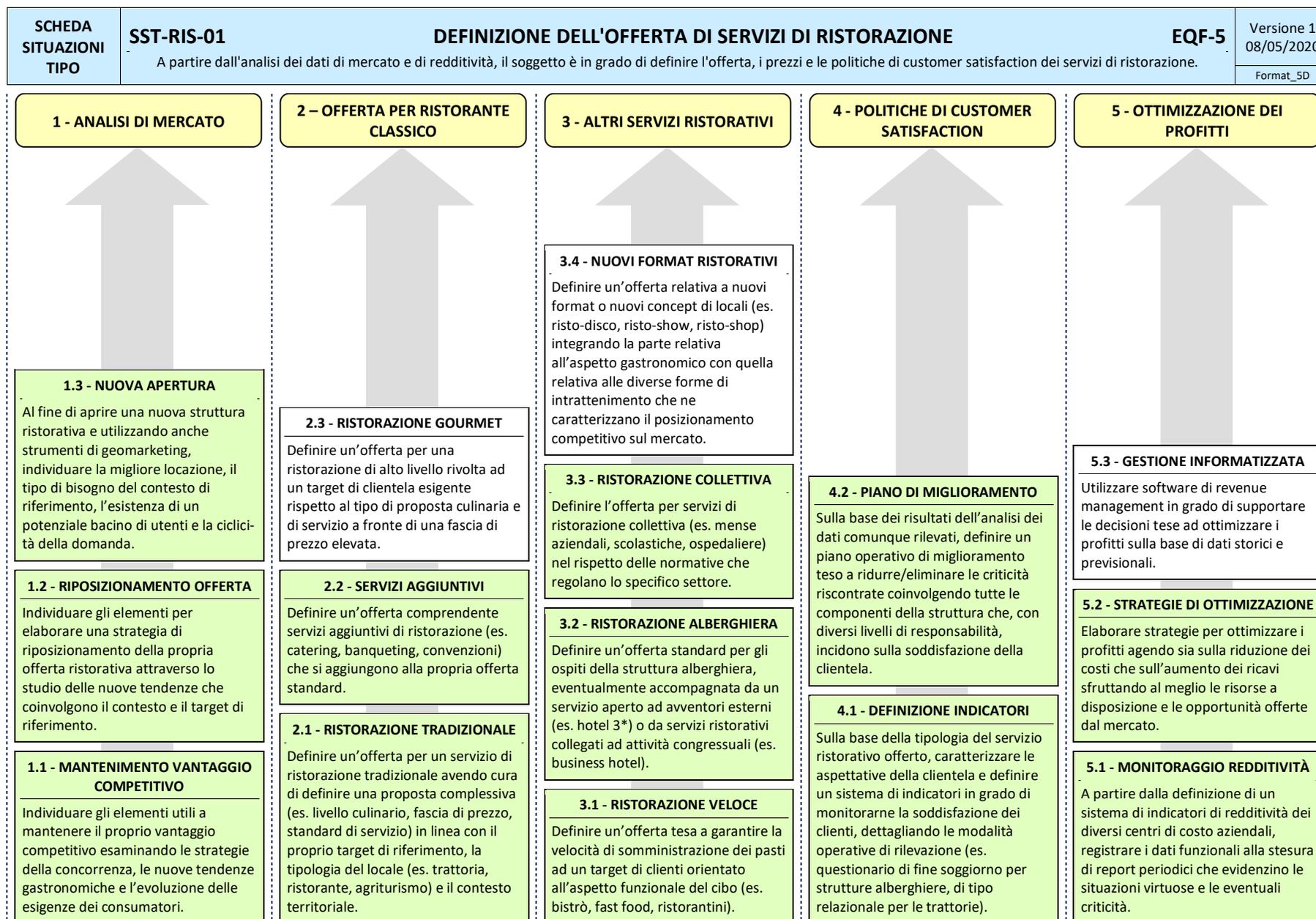
### SERVIZI DI RISTORAZIONE

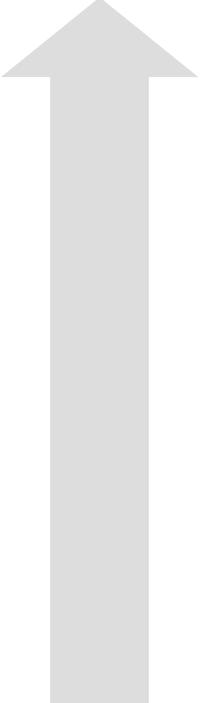
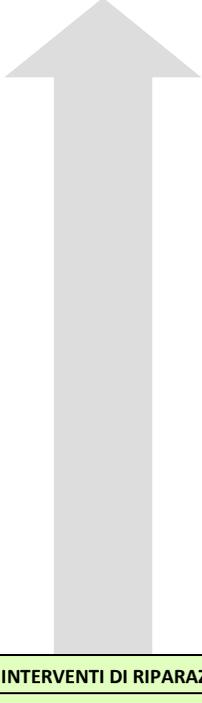
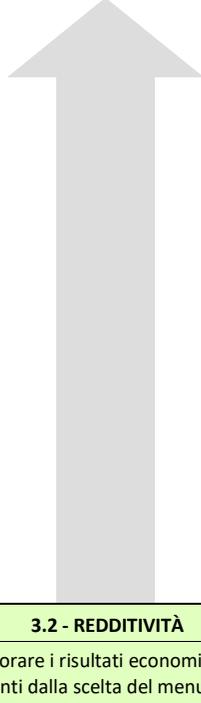
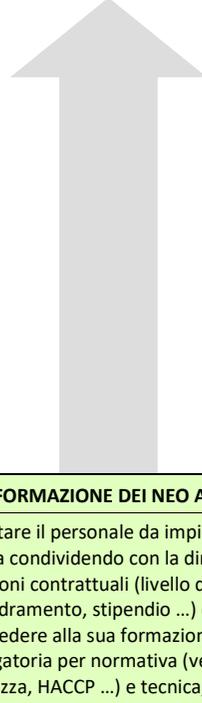
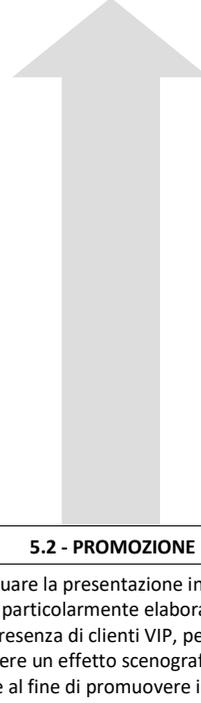
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
<b>SST-RIS-01</b>	DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE	
<b>SST-RIS-02</b>	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA	
<b>SST-RIS-03</b>	GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI	
<b>SST-RIS-04</b>	PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME	
<b>SST-RIS-05</b>	PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI	
<b>SST-RIS-06</b>	COTTURA DEGLI ALIMENTI	
<b>SST-RIS-07</b>	ALLESTIMENTO DI PIATTI E VASSOI DA PORTATA	
<b>SST-RIS-08</b>	PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI	
<b>SST-RIS-09</b>	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA	
<b>SST-RIS-10</b>	ALLESTIMENTO DELLA SALA	
<b>SST-RIS-11</b>	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	
<b>SST-RIS-12</b>	PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO	
<b>SST-RIS-13</b>	PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI	
<b>SST-RIS-14</b>	SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	
<b>SST-RIS-15</b>	GESTIONE DEL SERVIZIO DI SOMMELLERIE	
<b>SST-RIS-16</b>	APPRONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI	
<b>SST-RIS-17</b>	PROGETTAZIONE DI MENÙ PER I SERVIZI DI RISTORAZIONE	

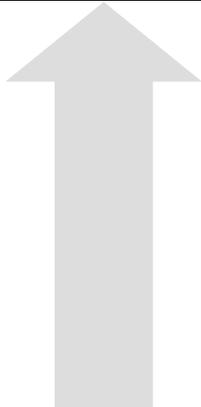
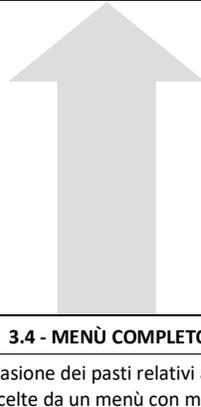
Legenda:

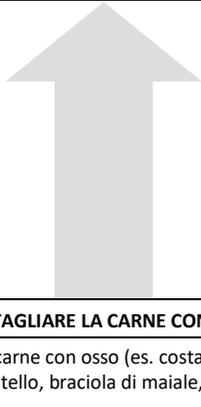
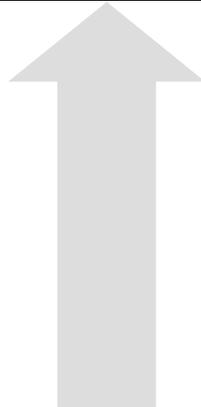
 = Scheda presente nel repertorio

 = Scheda in corso di elaborazione



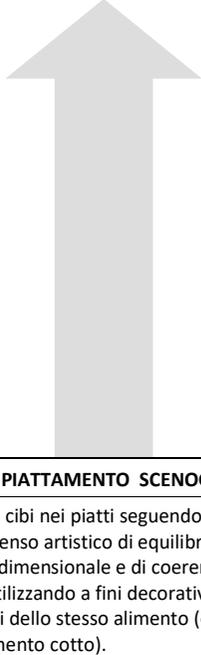
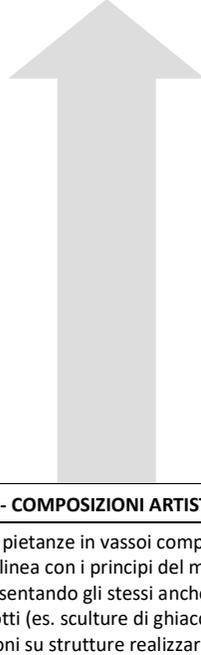
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIS-02 COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA</b>				<b>EQF-4</b>
Sulla base della strategie aziendali, programmare, implementare e supervisionare la produzione culinaria (es. sviluppo di ricette/menu, gestione degli ordini e conservazione dei prodotti) con prodotti locali e seguendo le tendenze e i bisogni della clientela.					Versione 2 15/01/2020
Format_5D					
<b>1 - MATERIE PRIME</b>	<b>2 – ATTREZZATURE</b>	<b>3 - GESTIONE MENÙ</b>	<b>4 - PERSONALE DI CUCINA</b>	<b>5 - RAPPORTO CON CLIENTI</b>	
					
<b>1.2 - GESTIONE FORNITORI</b> Selezionare nuovi fornitori di materie prime, negoziare i termini del contratto e monitorare la qualità e la tempistica di consegna dei prodotti.	<b>2.2 - INTERVENTI DI RIPARAZIONE</b> Attivare le ditte specializzate affinché effettuino interventi specifici sulla attrezzatura danneggiata o mal funzionante e controllarne l'operato durante e a fine attività.	<b>3.2 - REDDITIVITÀ</b> Monitorare i risultati economici derivanti dalla scelta del menu proposto (scarti di produzione, rimanenze prodotti invasi, margini di guadagno, ...).	<b>4.2 - FORMAZIONE DEI NEO ASSUNTI</b> Reclutare il personale da impiegare in cucina condividendo con la direzione soluzioni contrattuali (livello di inquadramento, stipendio ...) e provvedere alla sua formazione obbligatoria per normativa (vedi sicurezza, HACCP ...) e tecnica, in adeguamento allo specifico contesto lavorativo.	<b>5.2 - PROMOZIONE</b> Effettuare la presentazione in sala di piatti particolarmente elaborati, o alla presenza di clienti VIP, per ottenere un effetto scenografico, anche al fine di promuovere il livello gastronomico del locale.	
<b>1.1 - GESTIONE MAGAZZINO</b> Monitorare lo stato delle riserve alimentari presenti in magazzino, individuare i bisogni di approvvigionamento ed effettuare gli ordinativi.	<b>2.1 - MANUTENZIONE</b> Programmare il piano settimanale, mensile e annuale di manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature di cucina (forni, piastre, impastatrici, ...) compresa quella prevista da HACCP.	<b>3.1 - SVILUPPO NUOVI MENÙ</b> Sviluppare menu equilibrati da un punto di vista nutrizionale e definire il costo dei singoli piatti, adattando eventualmente le ricette in base agli ingredienti di stagione e al budget a disposizione e sviluppando le relative schede tecniche (ingredienti, quantità, prezzo, ...).	<b>4.1 - COORDINAMENTO E CONTROLLO DEL PERSONALE IN SERVIZIO</b> Stabilire ruoli e impegni del personale di cucina sulla base della tipologia di servizio, l'ordine e lo stato di preparazione dei singoli piatti e sovrintendere alla preparazione del cibo, effettuando controlli anche di tipo igienico ed assaggi.	<b>5.1 - GESTIONE RECLAMI</b> Sulla base di reclami provenienti dal cliente imputabili al servizio di cucina (caratteristiche della pietanza, tempistiche di preparazione, affrontare le criticità individuando correttamente il problema, attivando le risorse idonee per risolvere la difficoltà e agendo direttamente o coinvolgendo il soggetto interno preposto.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-RIS-03</b> <b>GESTIONE DELL'EVASIONE DEGLI ORDINATIVI</b> <b>EQF-4</b> Sulla base del tipo di menù, gestire l'evasione degli ordinativi di propria competenza nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza, garantendo gli standard di qualità definiti e gestendo imprevisti e ritardi nella produzione.		Versione 4 15/01/2020 Format_4D
<b>1 - MENÙ FISSO</b>	<b>2 – MENÙ PER BUFFET</b>	<b>3 - MENÙ ALLA CARTA</b>	<b>4 - GESTIONE RITARDI</b>
			
<b>1.3 - MENÙ COMPLETO</b> Gestire, in locali con menù fisso e max 20 coperti, l'evasione dei piatti relativi ad un menù fisso completo (antipasto, primo, secondo e dolce) realizzabili anche ricorrendo a semilavorati realizzati in precedenza.		<b>3.4 - MENÙ COMPLETO</b> Gestire l'evasione dei pasti relativi alle comande scelte da un menù con max 6 piatti per tipologia in un locale con max 20 coperti.	
<b>1.2 - GESTIRE PIÙ PORTATE</b> Gestire, sotto la supervisione del responsabile di cucina in locali con menù fisso e max 20 coperti, l'evasione dei piatti relativi a più tipologie di portate garantendo la corretta sequenza di uscita dei piatti.	<b>2.3 - MENÙ AMPIO</b> Gestire l'evasione dei piatti da proporre in un buffet con menù concordato di max 15 portate fredde e calde per max 60 persone.	<b>3.3 - GESTIRE PIÙ PORTATE</b> Gestire, sulla base delle comande ricevute e sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione dei piatti relativi a più tipologie di portate garantendo la corretta sequenza di uscita dei piatti.	
<b>1.1 - UNICA TIPOLOGIA DI PORTATA</b> Gestire, sulla base del menù fisso proposto (es. mensa collettiva, trattoria a menù fisso, banchetto con menù concordato) e sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione dei piatti relativi ad una unica tipologia di portata (antipasto, primo, secondo o dolce) realizzabili anche ricorrendo a semilavorati realizzati in precedenza.	<b>2.2 - MENÙ RIDOTTO</b> Gestire l'evasione dei diversi piatti/vassoi da proporre in un buffet con menù concordato di max 10 portate fredde e calde per max 30 persone.	<b>3.2 - MENÙ CON PIATTI ESPRESSI</b> Gestire l'evasione dei piatti relativi ad una singola tipologia di portata (antipasti, primi, secondi o dolci) anche da realizzarsi in forma espressa (senza ricorrere a semilavorati) sulla base delle comande ricevute.	
	<b>2.1 - PRODUZIONE PARZIALE</b> Gestire, sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione di alcuni dei piatti/vassoi da proporre in un buffet con menù concordato.	<b>3.1 - UNICA TIPOLOGIA DI PORTATA</b> Gestire, sulla base delle comande ricevute e sotto la supervisione del responsabile di cucina, l'evasione dei piatti relativi ad una unica tipologia di portata (antipasti, primi, secondi o dolci) realizzabili anche ricorrendo a semilavorati realizzati in precedenza.	<b>4.1 - RITARDO DI PRODUZIONE</b> Gestire i ritardi legati alla produzione dei pasti (es. sovraccarico della cucina, necessità di rifare dei piatti venuti male) mediante una corretta comunicazione al personale di sala funzionale ad informare i clienti e proporre alternative passatempo.

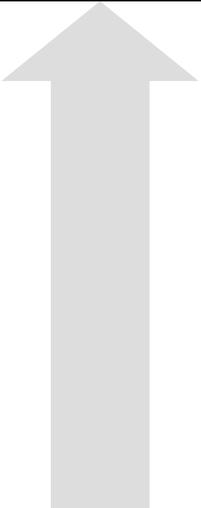
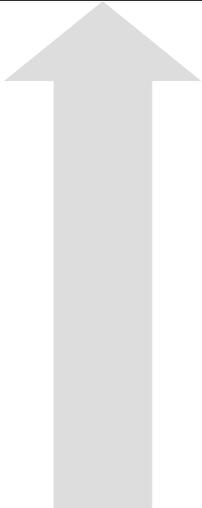
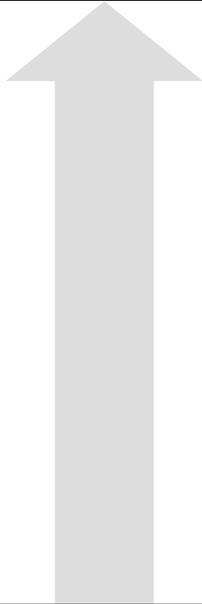
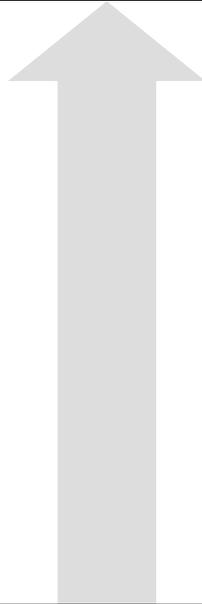
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIS-04 PREPARAZIONE DELLE MATERIE PRIME</b>		<b>EQF-3</b>
<p>Sulla base del piano di lavoro ricevuto, selezionare e predisporre alla successiva lavorazione le materie prime necessarie per la preparazione delle pietanze, utilizzando gli strumenti a disposizione, rispettando in tempi di lavorazione e le norme igienico sanitarie e di sicurezza.</p>			
<p>Versione 6 15/01/2020 Format_4D</p>			
<b>1 - VERDURE</b>	<b>2 – CARNE</b>	<b>3 - PESCE</b>	<b>4 - CROSTACEI E MOLLUSCHI</b>
			
<p><b>1.3 - TORNIRE LE VERDURE</b> Migliorare la presentazione delle verdure, ricavandone forme regolari su patata (es. fondente, naturale, castello, cocotte, olivette, mascotte) e altre verdure.</p>	<p><b>2.5 - TAGLIARE LA CARNE CON OSSO</b> Tagliare la carne con osso (es. costata di manzo, nodino di vitello, braciola di maiale, costicine d'agnello).</p>		
<p><b>1.2 - EFFETTUARE I TAGLI DI 2° E 3° LIVELLO</b> Effettuare i tagli di 2° livello (es. bastoncini, fiammiferi, julienne, chiffonade) e di 3° livello (es. matignon, mirepoix, paesana, macedonia e brunoise) su patate e altre verdure.</p>	<p><b>2.4 - DISSOSSARE LA CARNE</b> Disossare volatili, piccoli mammiferi (es. conigli), costata di manzo, carrè di maiale e coscia di agnello.</p>	<p><b>3.3 - TAGLIARE DARNE E TRANCI</b> Tagliare pesci di medie (es. rombi e salmoni) e grosse (es. pesce spada, tonno, ...) dimensioni in darne o tranci.</p>	<p><b>4.3 - PULIRE I GRANDI CROSTACEI COTTI</b> Ricavare la polpa dai grandi crostacei cotti (es. aragoste, granseole, ...).</p>
<p><b>1.1 - MONDARE, LAVARE E TAGLIARE LE VERDURE</b> Eliminare dalle verdure le parti non commestibili esterne (es. radici, parti verdi superiori, buccia e foglie guaste, ...), quelle interne ed i filamenti, procedendo a lavarle, eventualmente a trattarle (es. immergere gli ortaggi che tendono ad imbrunire in acqua acidulata con limone o aceto), ad asciugarle e ad eseguire i tagli di 1° livello (es. a fette, a rondelle, ad anelli).</p>	<p><b>2.3 - TAGLIARE LA CARNE CON TESSUTI SOVRAPPOSTI</b> Tagliare la carne a fettine da pezzi di muscolo a tessuto sovrapposto (es. fesa di tacchino, noce di vitello, scamone di manzo, ...).</p>	<p><b>3.2 - SFILETTARE IL PESCE</b> Togliere tutte le lisce (centrale e rimanenti) a pesci tondi e pesci piatti di grandi dimensioni (es. salmone, trote, rombi, ...) e ricavare filetti regolari.</p>	<p><b>4.2 - PULIRE I PICCOLI CROSTACEI CRUDI</b> Privare i piccoli crostacei crudi (es. gamberetti, gamberi, scampi, ...) di carapace, zampe, interiora.</p>
	<p><b>2.2 - TAGLIARE LA CARNE A CUBETTI, A FETTINE O TRITATA</b> Tagliare la carne a cubetti (es. per spiedini o spezzatini), a fettine da pezzi a muscolo unico (es. controfiletto di manzo, lombata di maiale) o tritata (es. ragù, hamburger, tartare).</p>	<p><b>3.1 - SBARBARE, SQUAMARE, EVISCERARE E DELISCARE IL PESCE</b> Eliminare, pinne, squame e viscere da pesci tondi e piatti. Togliere la lisca centrale a pesci di piccole dimensioni (es. alici, sardine, ...).</p>	<p><b>4.1 - PULIRE I MOLLUSCHI</b> Privare gasteropodi e bivalvi della sabbia ingerita con bagni ripetuti, eliminare l'eventuale bisso, il ciuffo di filamenti che sporge dalle valve e le incrostazioni del guscio. Privare i cefalopo di becco, occhi, sacco di inchiostro, osso, pennetta.</p>

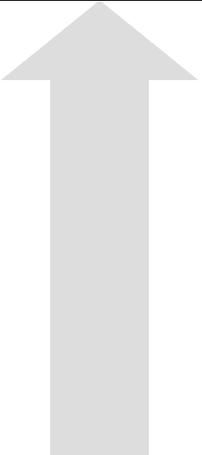
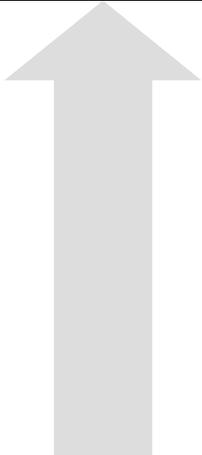
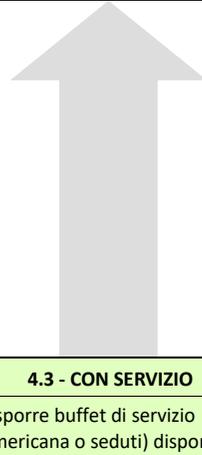
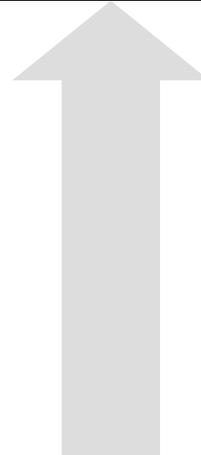
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIS-05 PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI</b>			<b>EQF-3</b> Versione 6 27/04/2016 Format_5D
Sulla base del piano di lavoro fornito, il soggetto è in grado di preparare i semilavorati (fondi, salse, paste fresche, gnocchi, assemblati di materie prime e semilavorati) pronti per l'immediata cottura o da conservare per essere utilizzare in un secondo momento.				
<b>1 - FONDI, LEGANTI E SALSE</b>	<b>2 – PASTA FRESCA</b>	<b>3 - GNOCCHI FRESCI</b>	<b>4 - FARCE E APPARECCHI DA CUCINA</b>	<b>5 - ASSEMBLAGGI</b>
<b>1.3 - SALSE ED EMULSIONI COMPLESSE</b> Preparare salse base complesse (es. demi-glace), salse emulsionate con sifone (a caldo e a freddo) e utilizzare nelle preparazioni leganti complessi (es. gomma xantana).	<b>2.2 - PASTA RIPIENA</b> Preparare pasta fresca ripiena classica (es. ravioli, tortellini, ...) o tipica (es. cjarsons friulani, culurgiones sardi, ...).	<b>3.2 - GNOCCHI RIPIENI</b> Preparare gnocchi ripieni classici (es. pomodoro e mozzarella, ricotta e spinaci, speck e formaggio) o tipici (es. canederli, spatzele).	<b>4.3 - FARCE COMPLESSE</b> Creare farce da cucina complesse per realizzare terrine, galantine e spume.	<b>5.4 - LAVORAZIONI, FARCITURE E LEGATURE COMPLESSE</b> Assemblare alimenti che richiedono lavorazioni, farciture e legature complesse da realizzare (es. porchetta, coniglio ripieno), arrotolati (galantina di pollo), terrine di carne, verdure o pesce.
<b>1.2 - FONDI DI CUCINA E SALSE ELABORATE</b> Preparare fondi di cucina (es. chiaro, bruno, fumetto, bisque), burri montati, salse emulsionate (es. olandese, bernese), salse base (es. vellutate, monay) e utilizzare nelle preparazioni leganti naturali (es. colla di pesce, agar-agar).	<b>2.1 - PASTA</b> Preparare pasta fresca non ripiena (es. tagliatelle, trofie, maltagliati, ...).	<b>3.1 - GNOCCHI</b> Preparare gnocchi freschi non ripieni (es. gnocchi di patate, gnocchi di zucca, gnocchi di spinaci, ...).	<b>4.2 - APPARECCHI E FARCE ELABORATE</b> Creare apparecchi per la preparazione di passatelli, quiche lorraine, soufflé e farce a base di carne e pesce dove il composto è bilanciato per sapore e consistenza (es. per tortellini bolognesi; per calamario ripieno).	<b>5.3 - SEMILAVORATI DA CUOCERE IN CROSTA</b> Assemblare alimenti da cuocere in crosta (Filetto alla Wellington, pollo alle erbe in crosta di pane, lonza di maiale in crosta).
<b>1.1 - ROUX, FONDI Istantanei E SALSE COMUNI</b> Preparare roux, fondi di cucina istantanei (utilizzando preparati confezionati), burri composti e aromatizzati (es. alle erbe, ai funghi), salse emulsionate (es. pesto, vinaigrette, maionese, bagna cauda, agliata), salse base (es. besciamella, al pomodoro), salse composte (es. bolognese, amatriciana).			<b>4.1 - APPARECCHI E FARCE DI FACILE PREPARAZIONE</b> Creare apparecchi per la preparazione di crespelle, omelette, carbonara, pastelle (es. tempura, alla birra) e farce comuni di facile preparazione (es. ricotta e spinaci; per involtini alla messicana).	<b>5.2 - PRONTO CUOCI ELABORATI</b> Preparare pronto cuoci elaborati quali arrostiti, involtini (alle verdure, alla carne, al pesce), cannelloni, crespelle, calamari ripieni.
				<b>5.1 - PRONTO CUOCI DI FACILE PREPARAZIONE</b> Assemblare gli alimenti per la fase finale di cottura mediante lavorazioni di facile esecuzione (es. panature, polpette, spiedini, lasagne, verdure ripiene).

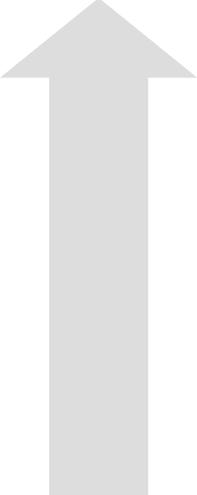
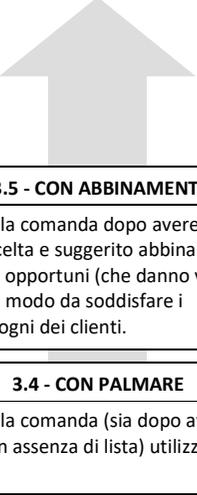
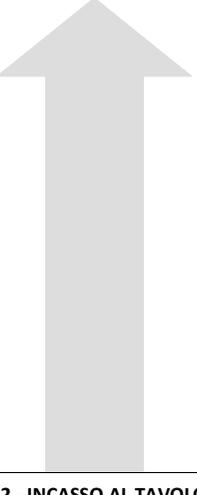
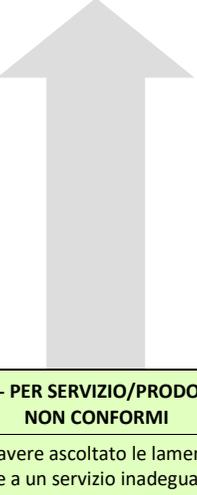
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-06 Sulla base delle caratteristiche organolettiche degli alimenti e del tipo di ricetta da preparare, scegliere e applicare il metodo di cottura più idoneo al fine di valorizzare il gusto, la consistenza e le proprietà nutrizionali della pietanza.			EQF-3 Versione 5 15/01/2020 Format_5D
1 - COTTURA IN ACQUA	2 – COTTURA IN GRASSO	3 - COTTURA A CALORE	4 - COTTURE MISTE	5 - ALTRE TECNICHE
<p><b>1.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA</b></p> <p>Gestire cotture di alimenti regolando i parametri tecnici in funzione della pezzatura (bollire: pollo, girello, muscolo, cefalopodi, orata, branzino, trota; al vapore: rombo, scampi) o che prevedono temperature specifiche (a bagnomaria: salsa olandese, crema inglese, crema zabaglione).</p>	<p><b>2.4 - COTTURE PROLUNGATE</b></p> <p>Gestire cotture per specifici alimenti che necessitano di cotture prolungate a bassa temperatura (confit: anatra) o tempi di esecuzione rapidi (al salto: rognone flambé; frittura in padella: cervella).</p>	<p><b>3.3 - CUOCERE ALIMENTI PREGIATI</b></p> <p>Cuocere alimenti pregiati che richiedono cotture precise in base alla pezzatura e al tipo di prodotto (al forno in crosta: branzino al sale, prosciutto in crosta, filetto in crosta; alla griglia: scampi, gamberoni, carne rossa con osso, filetto di manzo; allo spiedo alimenti farciti: tacchino ripieno, arrostiti ripieni, porchetta).</p>	<p><b>4.4 - COTTURE CHE RICHIEDONO LAVORAZIONI PARTICOLARI</b></p> <p>Stufare e brasare alimenti caratterizzati da lavorazioni preliminari concomitanti alla realizzazione del piatto (es. marinatura della selvaggina, ammollo del baccalà) o particolari (es. temperatura di fusione dei formaggi per la fonduta).</p>	<p><b>5.3 - REGOLANDO I PARAMETRI TECNICI DI COTTURA</b></p> <p>Cuocere alimenti regolando i parametri in base alla pezzatura, temperatura e procedimento specifico (sottovuoto: oca, bufalo, stinco di vitello, cinghiale; al cartoccio: vongole, gambero, orata, pollo, faraona, ossobuco di vitello, patate, topinambur; affumicatura: petto d'oca, punta di petto di manzo, costine di maiale, lombata di cervo).</p>
<p><b>1.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE</b></p> <p>Gestire cotture su alimenti delicati (bollire: sedano, rapa, broccoli, erbette, gamberi; sbianchire: asparagi, agretti; al vapore: gambero, sogliola, salmone) o che prevedono temperature e tempistiche specifiche (affogare: uova; a bagnomaria: fonduta).</p>	<p><b>2.3 - COTTURA AL CUORE</b></p> <p>Cuocere alimenti, freschi e congelati, assicurando la perfetta cottura al cuore e la fragranza esterna (al salto: filetto alla rossini; frittura per immersione: calamari; frittura in padella (uovo fritto).</p>	<p><b>3.2 - REGOLANDO I PARAMETRI IN BASE ALLA PEZZATURA</b></p> <p>Gestire cotture che richiedono un mix di tempo e temperature, regolando i parametri anche in base alle pezzature (al forno: pan di Spagna, torte; gratinare: alimenti crudi spessi e sottili, cappelante, cappelunghe, pomodori, funghi; grigliare: radicchio di Treviso, pesci da porzione interi, roast beef; allo spiedo alimenti di grandi dimensioni: maialini, cosce).</p>	<p><b>4.3 - CON TEMPISTICHE SPECIFICHE</b></p> <p>Stufare e brasare alimenti caratterizzati da una tolleranza del tempo di cottura estremamente ridotta (es. evitare risotto scotto, brasato con carne che si sfibba, triglie che si sfaldano).</p>	<p><b>5.2 - ASSICURANDO LA CORRETTA COTTURA AL CUORE</b></p> <p>Gestire cotture su alimenti delicati o con pezzature e fibre diverse (sottovuoto: gambero, coda di rospo, tonno, costina di maiale, guance di manzo, polpa di vitello; al cartoccio: molluschi, pesci e ortaggi).</p>
<p><b>1.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</b></p> <p>Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (bollire: pasta secca, patate, carote, piselli; sbianchire: tuberi e ortaggi; al vapore: patate, carote e piselli).</p>	<p><b>2.1 - CON PARAMETRI DEFINITI</b></p> <p>Cuocere alimenti di piccole dimensioni, caratterizzate da esecuzione rapida (al salto: bocconcini di pollo; frittura per immersione: zucchine; frittura in padella: gamberi) o da panatura (farina, pangrattato, pastella).</p>	<p><b>3.1 - CON PARAMETRI DEFINITI</b></p> <p>Gestire cotture di alimenti poco delicati che prevedono parametri determinabili visivamente (gratinatura: verdure, lasagne; al forno: patate, pesci da porzione, pane; allo spiedo carni di piccole dimensioni: galletto, pollo, quaglie) e cotture veloci (grigliare: verdure, bistecche sottili non al sangue).</p>	<p><b>4.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</b></p> <p>Stufare e brasare alimenti con grado di cottura facile da determinare visivamente (es. patate che si sfaldano) o tempisticamente (es. uova al funghetto in 5 minuti).</p>	<p><b>5.1 - UTILIZZANDO PARAMETRI DI COTTURA DEFINITI</b></p> <p>Gestire cotture che prevedono parametri valutativi facili da determinare visivamente o tempisticamente (microonde e Sottovuoto: patate, carote, spinaci, carni bianche/rosse con pezzatura regolare al naturale, con grassi e ingredienti aggiunti).</p>

<p><b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b></p>	<p><b>SST-RIS-07</b> Sulla base del servizio da eseguire, predisporre preliminarmente in cucina, con gusto e intenti coreografici e decorativi, il preparato gastronomico in piatti, vassoi contenitori monoporzione da servire ai commensali.</p>	<p><b>EQF-3</b> Versione 6 15/01/2020 Format_4D</p>	
<p><b>1 - PIROFILE</b></p> 	<p><b>2 - PIATTI</b></p> 	<p><b>3 - BUFFET</b></p> 	<p><b>4 - ELEMENTI DECORATIVI</b></p> 
<p><b>1.2 - PIROFILE PER IL SERVIZIO AL TAVOLO</b> Disporre le pietanze in pirofile rispettando le regole standard di allestimento per un servizio alla russa o all'inglese, disponendo e porzionando gli alimenti in modo da facilitare il servizio al tavolo.</p>	<p><b>2.3 - IMPIATTAMENTO SCENOGRAFICO</b> Distribuire i cibi nei piatti seguendo un personale senso artistico di equilibrio cromatico, dimensionale e di coerenza culinaria, utilizzando a fini decorativi componenti dello stesso alimento (es. sughi, pezzi di alimento cotto).</p>	<p><b>3.3 - COMPOSIZIONI ARTISTICHE</b> Disporre le pietanze in vassoi composti in modo artistico in linea con i principi del moderno food design, presentando gli stessi anche su supporti auto-prodotti (es. sculture di ghiaccio, presentazioni su strutture realizzare dalla cucina).</p>	<p><b>4.3 - DECORAZIONI COMPLESSE</b> Realizzare decorazioni utilizzando tecniche originali (es. essiccamento, doppia o tripla cottura) per guarnire in modo artistico il piatto stesso (es. produzione di sfere, coralli di zucchero, cialde di riso soffiato).</p>
<p><b>1.1 - PIROFILE PER LA RISTORAZIONE COLLETTIVA</b> Suddividere le pietanze in pirofile con elementi di guarnizione che richiamano le materie prime usate nella preparazione (es. asparago sopra il risotto) da porzionare in un servizio di ristorazione collettiva.</p>	<p><b>2.2 - IMPIATTAMENTO AUTONOMO</b> Impiattare in autonomia le pietanze, rispettando i criteri di composizione definiti dalla ricetta, sia relativamente alla sequenzialità di disposizione dei diversi ingredienti (es. prima la verdura, poi la carne e infine la salsa) che all'aspetto estetico (es. guarnizioni).</p>	<p><b>3.2 - FINGER FOOD</b> Comporre pietanze in formato finger food per allestire un buffet (es. presentati in recipienti monoporzione, prodotti mignon omogenei per formato e decorazione).</p>	<p><b>4.2 - GUARNIZIONI ELABORATE</b> Realizzare, in anticipo rispetto al servizio, guarnizioni unendo due o più elementi decorativi (es. frutta, verdura, salse) per abbellire la pietanza e completarne il gusto.</p>
	<p><b>2.1 - IMPIATTAMENTO VINCOLATO</b> Impiattare le pietanze seguendo le direttive fornite dal responsabile (es. quantitativi di cibo per porzione, posizionamento degli ingredienti sul piatto, guarnizioni da utilizzare).</p>	<p><b>3.1 - PRESENTAZIONE IN VASSOI</b> Presentare le pietanze in vassoi in modo accattivante, utilizzando guarnizioni di facile realizzazione e rispettando le temperature degli alimenti (zona buffet caldo e zona buffet freddo).</p>	<p><b>4.1 - GUARNIZIONI SEMPLICI</b> Realizzare guarnizioni per pirofile, piatti e vassoi impiegando un solo ingrediente in modo semplice, rapido ed economico (es. prezzemolo, rapanello) per rendere la presentazione più accattivante.</p>

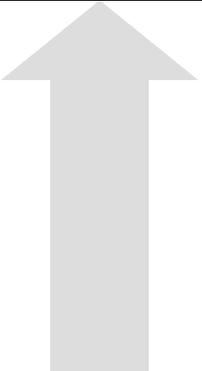
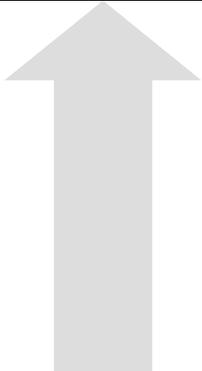
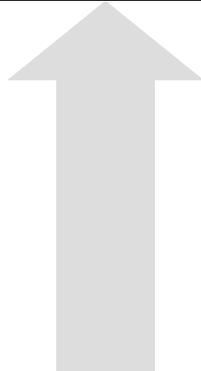
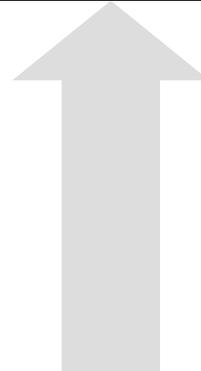
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIS-08</b> <b>PRODUZIONE DI PIZZE E PRODOTTI ASSIMILATI</b> <b>EQF-3</b>			Versione 5 08/03/2016 Format_SD_1x
Sulla base del piano di produzione e/o delle specifiche comande ricevute, il soggetto è in grado di realizzare pizze (es. tonda classica, in teglia, in pala) e prodotti assimilati (es. focacce, ciabatte farcite, pizza dessert) utilizzando opportuni accorgimenti per velocizzare l'evasione degli ordinativi.				
<b>1 - PREPARAZIONE IMPASTO</b>				
<b>2 - FORMATURA</b>				
<b>3 - FARCITURA</b>				
<b>4 - COTTURA</b>				
<b>5 - PRODOTTI ASSIMILATI</b>				
<b>1.5 - INDIRETTO CON PASTA MADRE</b> Preparare l'impasto per pizza utilizzando il metodo indiretto che prevede l'impiego del lievito naturale (pasta madre).				
<b>2.4 - PIZZA MAXI O IN PALA</b> Stendere l'impasto in modo da formare un disco di grandi dimensioni (pizza maxi) o di forma rettangolare (pizza in pala o pizza al metro).				
<b>3.4 - OLTRE I 5 INGREDIENTI</b> Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono oltre 5 ingredienti.				
<b>4.3 - FORNO A LEGNA</b> Cuocere in forno a legna i diversi prodotti di pizzeria monitorando costantemente la temperatura del forno e il grado di cottura del prodotto.				
<b>5.3 - PIZZA GOURMET</b> Produrre pizze gourmet da ristorante caratterizzate da un impasto fatto con lievito naturale, servite a spicchi o quadrotti e farcite con ingredienti ricercati.				
<b>1.4 - CON FARINE SPECIALI</b> Preparare impasti utilizzando farine di soia, integrali o kamut.				
<b>3.3 - FINO A 5 INGREDIENTI</b> Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono al massimo 5 ingredienti.				
<b>4.2 - PIZZE RIPIENE O CON COTTURA IN DUE TEMPI</b> Cuocere in forno elettrico o a gas pizze ripiene (es. calzone) o che richiedono l'aggiunta di ingredienti a metà cottura per preservarne le caratteristiche organolettiche (es. frutti di mare).				
<b>5.2 - PIZZA DESSERT</b> Produrre pizze dessert caratterizzate da farciture tipiche dei prodotti di pasticceria (creme, salse, panna, frutta fresca o secca, nutella).				
<b>1.3 - INDIRETTO POOLISH</b> Preparare un preimpasto liquido (poolish) a cui aggiungere in un secondo tempo tutti gli altri ingredienti necessari per completare l'impasto.				
<b>2.3 - TONDA NAPOLETANA</b> Stendere le palline di impasto in modo da formare il disco della pizza secondo la tipologia napoletana, cioè con bordo spesso detto cornicione.				
<b>3.2 - FINO A 3 INGREDIENTI</b> Farcire l'impasto formato dosando e distribuendo uniformemente gli ingredienti relativi a ricette di pizze che prevedono al massimo 3 ingredienti.				
<b>4.1 - FORNO ELETTRICO O A GAS</b> Cuocere in forno elettrico o a gas prodotti di pizzeria che richiedono una sola fase di cottura o l'eventuale aggiunta di ingredienti post cottura (es. rucola, scaglie di grana).				
<b>5.1 - FOCACCE</b> Produrre focacce di vario genere (es. salata al rosmarino, ligure all'olio, alle cipolle) utilizzando gli impasti base della pizza.				
<b>1.2 - A LUNGA LIEVITAZIONE REFRIGERATO</b> Preparare l'impasto, lasciarlo lievitare per il tempo necessario, dargli la forma desiderata (es. palline), quindi collocarlo nella cella frigorifera per uso futuro.				
<b>2.2 - TONDA ITALIANA</b> Stendere le palline di impasto in modo da formare il disco della pizza secondo la tipologia italiana (sottocategoria veneta o romana), cioè con bordo basso.				
<b>3.1 - PREPARAZIONE DEGLI INGREDIENTI</b> Preparare i diversi ingredienti (es. mozzarella in cubetti, pomodorini a fettine) e disporli nelle vaschette refrigerate pronti per la fase di condimento e farcitura delle pizze.				
<b>1.1 - METODO DIRETTO</b> Impastare tutti gli ingredienti in un'unica fase, lasciando lievitare l'impasto fino al momento dell'utilizzo formando, eventualmente, le palline per la produzione di pizze tonde.				
<b>2.1 - PIZZA IN TEGLIA</b> Stendere l'impasto in teglie di metallo tonde o rettangolari avendo cura di mantenere uniforme lo spessore.				

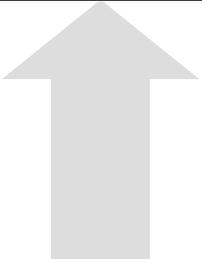
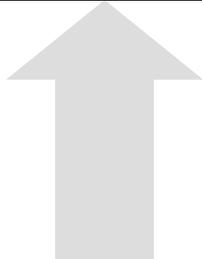
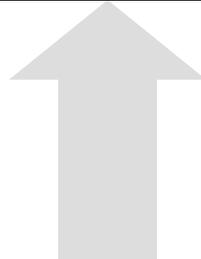
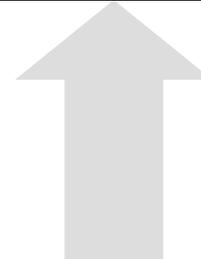
<p><b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b></p>	<p><b>COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA</b></p>		<p><b>EQF-4</b></p>
	<p>A seconda del contesto di riferimento, coordinare il lavoro del personale impiegato in sala organizzandone compiti e funzioni, monitorare approvvigionamenti e mise en place della sala, rapportarsi costantemente con il personale di cucina, il tutto mettendo in atto strategie per la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.</p>		<p>Versione 2 23/04/2015</p>
<p>Format_4D</p>			
<p><b>1 - BEVANDE</b></p>		<p><b>2 – GESTIONE SALA</b></p>	
			
<p><b>1.3 - GESTIONE FORNITORI</b> Selezionare i fornitori di bevande, negoziare i termini del contratto e monitorare la qualità e la tempistica di consegna dei prodotti.</p>			
<p><b>1.2 - CARTA DELLE BEVANDE (VINI, ACQUE, LIQUORI)</b> Sulla base del posizionamento aziendale, definire ed aggiornare insieme alla proprietà, la carta dei vini e delle bevande più adatta al tipo di ristorazione erogata e ai gusti della clientela servita.</p>			
<p><b>1.1 - GESTIONE MAGAZZINO</b> Monitorare lo stato delle riserve di bevande (vino, birra, bibite, liquori, acque) presenti nel magazzino e nella cantina della struttura, individuare i bisogni di approvvigionamento ed effettuare gli ordinativi.</p>		<p><b>2.1 - ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ</b> Pianificare l'allestimento e la decorazione della sala in maniera funzionale e strumentale al tipo di servizio e/o evento (eventi tematici, banchetti nuziali, serate di gala, feste) e coordinare lo staff di sala nell'implementazione della stessa.</p>	
<p><b>3 - PERSONALE DI SALA</b></p>		<p><b>4 - RAPPORTO CON CLIENTI</b></p>	
			
<p><b>3.2 - FORMAZIONE DEI NEO ASSUNTI</b> Reclutare il personale da impiegare in sala e provvedere alla sua formazione obbligatoria per normativa (vedi sicurezza, HACCP ...) e tecnica, in adeguamento allo specifico contesto lavorativo.</p>		<p><b>4.2 - PROMUOVERE L'IMMAGINE DELLA STRUTTURA</b> Promuovere la struttura ristorativa partecipando ad eventi espositivi e fiere tematiche, visitando tour operator e strutture di promozione turistica locali, regionali, nazionali al fine di procurare nuova clientela.</p>	
<p><b>3.1 - COORDINARE E CONTROLLARE IL PERSONALE IN SERVIZIO</b> Stabilire ruoli e impegni del personale di sala sulla base della tipologia di evento e servizio e sovrintendere alle operazioni di servizio in sala, effettuando briefing di inizio e fine giornata e controlli rispetto alla mise en place, allo sbarazzo dei tavoli, al collegamento tra cucina e sala e sala e bar, ecc.</p>		<p><b>4.1 - FIDELIZZARE IL CLIENTE</b> Nella relazione quotidiana con i clienti della struttura, mettere in atto strategie e tecniche di ascolto attivo e memorizzazione dei particolari (vedi anche uso agendine personali) capaci di far sentire speciali i singoli avventori e convincerli a ritornare e a divenire clienti abituali.</p>	

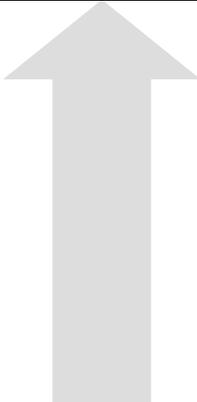
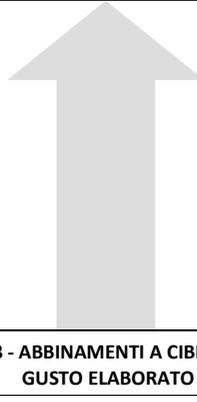
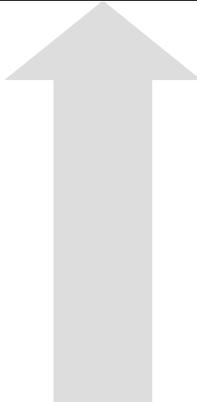
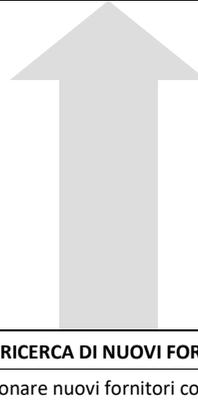
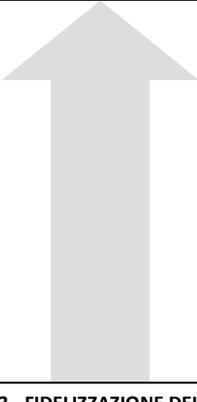
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIS-10 ALLESTIMENTO DELLA SALA</b>			<b>EQF-3</b>
	A seconda della tipologia di locale, evento e/o del servizio specifico da realizzare, predisporre la sala e la mise en place, secondo criteri di funzionalità e senso estetico, intervenendo sulla pulizia e sanificazione di spazi e attrezzature e coordinando tutti gli interventi in funzione della soddisfazione finale del cliente.			Versione 2 29/04/2019 Format_5D
<b>1 - SALA</b>	<b>2 - OFFICE</b>	<b>3 - MISE EN PLACE</b>	<b>4 - BUFFET</b>	<b>5 - DECORAZIONI</b>
				
<b>1.3 - IN BASE AL SERVIZIO</b> Predisporre i tavoli e le sedie della sala in maniera strumentale e funzionale al servizio ed alla tipologia di evento (eventi tematici, banchetti nuziali, serate di gala, feste ...).		<b>3.3 - ALLA CARTE O PER BANCHETTO</b> Effettuare la mise en place in presenza del cliente e sulla base della comanda, scegliendo la corretta tipologia di posate, di piatti e di bicchieri e ponendo attenzione alla corretta e funzionale disposizione degli stessi.	<b>4.3 - CON SERVIZIO</b> Predisporre buffet di servizio (all'americana o seduti) disponendo tavoli e le portate in maniera tale da rendere il più possibile funzionale alla clientela e al cameriere il servizio nonché scenografica e accattivante la disposizione dei cibi.	
<b>1.2 - RANGO STANDARD</b> Predisporre la sala (tavoli e sedie) in maniera standard (un rango di 4 tavoli ben lineati) organizzando anche la panadora in vista del servizio.	<b>2.1 - OPERAZIONI STANDARD</b> Effettuare nella stanza di servizio (office) le operazioni che non possono essere svolte in sala (deposito tovagliato, posateria, cristalleria...), lavaggio e pulizia dell'attrezzatura, predisposizione delle attrezzature e dei materiali per la piccola colazione.	<b>3.2 - COMPLETA</b> Predisporre la mise en place completa sulla base del menù (più di due coperti) composta da tovagliolo, posate in numero adeguato rispetto alle portate previste dal menu, piattino pane e 2 bicchieri (mise en place per coperto base completo) ristorante, hotel.	<b>4.2 - SELF SERVICE</b> Predisporre buffet per self-service (in hotel per colazioni, antipasti/verdure, dolci, bevande) disponendo tavoli, piatti, posateria e pietanze in maniera funzionale e ponendo attenzione che tutto sia facilmente raggiungibile per gestirsi facilmente in autonomia.	<b>5.2 - CON ELEMENTI CREATI</b> Decorare sala e tavoli in funzione del tipo di locale/evento, creando appositamente composizioni a base di verdura e frutta intagliata, decorazione in pasta di sale e di zucchero, sculture di cioccolato e ghiaccio.
<b>1.1 - PULIZIA AMBIENTE</b> Provvedere alla pulizia degli ambienti e delle attrezzature di lavoro per rendere tutto funzionale all'allestimento e al servizio e lavorare in modo igienicamente corretto.		<b>3.1 - STANDARD</b> Predisporre la mise en place standard (generalmente di due coperti in trattoria, osteria, pizzeria) composti da tovagliolo, posate, 2 bicchieri (acqua e vino), sottopiatto (se previsto), menage, numero tavolo, eventuale decorazione.	<b>4.1 - DA ESPOSIZIONE</b> Predisporre buffet da esposizione senza servizio (vendita, decoro, ...) disponendo e allestendo i tavoli in maniera funzionale allo scopo solo espositivo.	<b>5.1 - CON ELEMENTI PRONTI</b> Decorare sala e tavoli in funzione del tipo di locale/evento, utilizzando con creatività diversi elementi già esistenti (fiori, nastri, candele, palloncini, ...) per creare l'atmosfera funzionale all'evento.

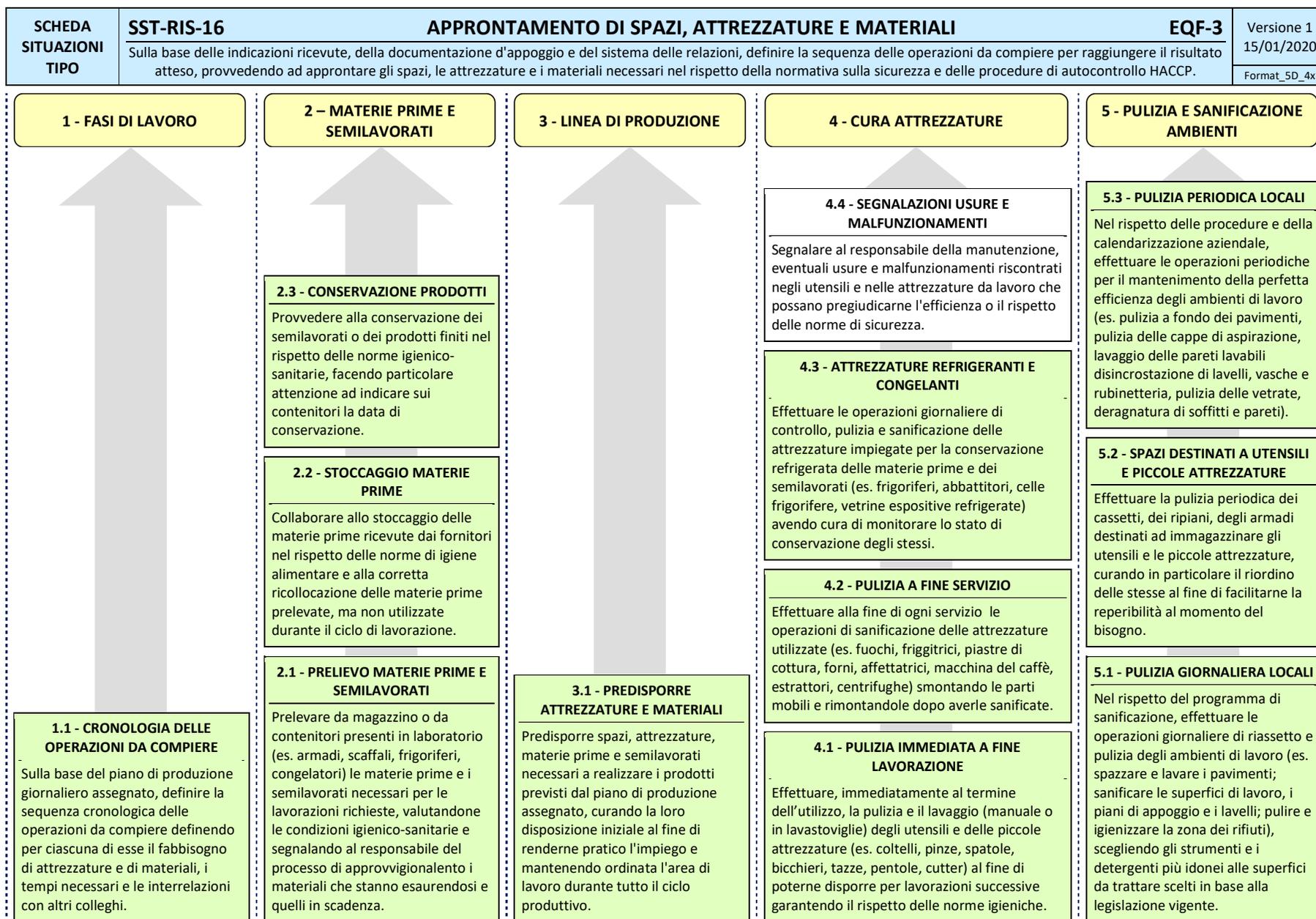
<p><b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b></p>	<p><b>RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI</b></p>			<p><b>EQF-3</b></p>	
	<p>A seconda delle specifiche richieste e necessità, mettere in atto comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente in struttura, intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio effettuato dal cameriere corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.</p>			<p>Versione 2 15/07/2015 Format_SD_3x</p>	
<p><b>1 - PRENOTAZIONE</b>                      <b>2 – ACCOGLIENZA</b>                      <b>3 - COMANDA</b>                      <b>4 - PAGAMENTI</b>                      <b>5 - IMPREVISTI/CRITICITA'</b></p>					
					
<p><b>1.2 - INFORMATIZZATA</b></p> <p>Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), utilizzare lo strumento informatico di prenotazione verificando su terminale la disponibilità di coperti e compilando le sezioni di competenza.</p>	<p><b>2.2 - SENZA PRENOTAZIONE</b></p> <p>Accogliere il cliente in struttura verificando la disponibilità immediata sulla base della richiesta, provvedendo alla sua sistemazione al tavolo, riconfigurando se necessario l'assetto dei tavoli e gestendo tutte le problematiche dell'ultimo minuto.</p>		<p><b>3.3 - SENZA LISTA</b></p> <p>Illustrare con padronanza il menù al cliente senza avere fornito precedentemente una lista definita e spiegando le caratteristiche dei piatti.</p>	<p><b>4.2 - INCASSO AL TAVOLO</b></p> <p>Incassare il pagamento sia esso mediante contanti o tickets o mediante carte di credito o bancomat (Pos) svolgendo correttamente tutte le operazioni di cassa e ponendo attenzione all'aspetto fiscale, diversificato a seconda del mezzo di pagamento.</p>	<p><b>5.2 - PER SERVIZIO/PRODOTTI NON CONFORMI</b></p> <p>Dopo avere ascoltato le lamentele dovute a un servizio inadeguato (macchia su abiti, tavolo, ...) o all'arrivo di prodotti non conformi alle aspettative (prodotti freddi, poco cotti, ...) attivare comportamenti e risorse atte ad arginare il problema al tavolo di riferimento risolvendo con tempestività la problematica per rendere soddisfatto il cliente.</p>
<p><b>1.1 - CARTACEA</b></p> <p>Sulla base delle richieste specifiche del cliente (avvenute al telefono o direttamente), verificare su agenda la disponibilità di coperti, annotando manualmente gli estremi necessari per la prenotazioni ed eventuali specifiche richieste (cibo, luogo, utenza, ...).</p>	<p><b>2.1 - CON PRENOTAZIONE</b></p> <p>Accogliere il cliente in struttura verificando la correttezza della prenotazione (risolvendo eventuali mancanze) ed accompagnarlo al tavolo assegnato soddisfacendo le richieste in modo da garantire la massima soddisfazione e benessere (guardaroba, seggioloni bambini, appoggia-borsa, servizio wi-fi, ...).</p>	<p><b>3.2 - SENZA PIATTI DEL GIORNO</b></p> <p>Accogliere la comanda in forma cartacea annotando la relazione piatto/cliente indirizzando l'attenzione del cliente verso i piatti del giorno (non presenti in lista) in modo da promuoverli e "venderli".</p>	<p><b>4.1 - PRESENTAZIONE CONTO</b></p> <p>A seguito della richiesta del cliente presentare il conto al tavolo adottando modalità complementari che tengano conto di diverse variabili (privacy, età/genere, benefits per la fidelizzazione o per imperfezione servizio) spiegando eventualmente l'articolazione scontrino ed inviando il cliente alla cassa.</p>	<p><b>5.1 - PER ATTESE</b></p> <p>Dopo avere ascoltato con attenzione le lamentele del cliente, legate a tempi di attesa troppo ampi, attuare il comportamento più opportuno ed attivare le risorse idonee in modo da risolvere la problematica e rendere il cliente soddisfatto (fornire stuzzichini ammazza-fame, passatempo per bambini, ...).</p>	
					
<p><b>3.5 - CON ABBINAMENTI</b></p> <p>Raccogliere la comanda dopo avere esposto le opzioni di scelta e suggerito abbinamenti particolari e opportuni (che danno valore alla struttura) in modo da soddisfare i desideri/bisogni dei clienti.</p>					
<p><b>3.4 - CON PALMARE</b></p> <p>Raccogliere la comanda (sia dopo avere fornito la lista che in assenza di lista) utilizzando il palmare.</p>					
					
					

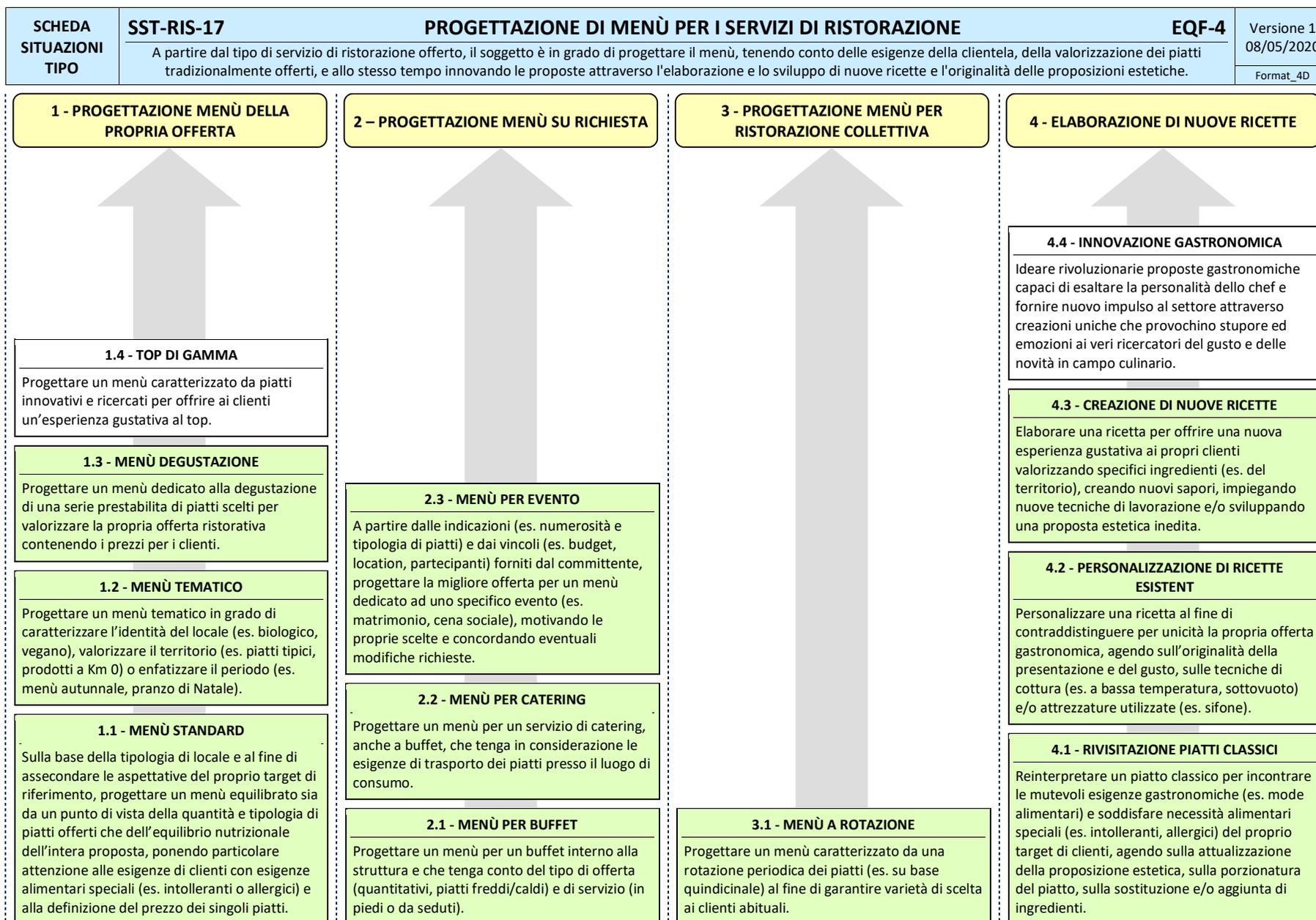
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIS-12 PREPARAZIONE DI BEVANDE E COPPE GELATO</b>			<b>EQF-3</b> Versione 3 08/05/2020 Format_5D_13x
	A partire dall'ordinativo del cliente, preparare diverse tipologie di prodotti, seguendo le ricette, la procedura di realizzazione e nel rispetto delle norme igienico sanitario, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.			
<b>1 - BEVANDE DA CAFFETTERIA</b>	<b>2 – BEVANDE NON MISCELATE</b>	<b>3 - BEVANDE MISCELATE</b>	<b>4 - BEVANDE ENERGIZZANTI</b>	<b>5 - COPPE GELATO</b>
<p style="text-align: center;"><b>1.3 - DECORATIVE</b></p> <p>Preparare caffè stratificati, dosando i vari ingredienti secondo le ricette ed eseguendo decorazioni con tecniche di latte art secondo lo stile Stencil, lo stile Writing e abbinando se opportuno più colori di salse (Topping Art).</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.2 - SPILLATURA DELLE BEVANDE</b></p> <p>Preparare la bevanda scegliendo il bicchiere più adatto, regolando i parametri dello spillatore per una corretta miscela della bevanda (anidride carbonica) e, se previsto, guarnendo il bicchiere con prodotti a seconda delle caratteristiche della bevanda.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.4 - COCKTAIL INNOVATIVI</b></p> <p>Preparare cocktail innovativi che prevedono la modifica degli ingredienti (molecular mixology, gelatine solidificate, ...) o bevande con specifici pre-mix a base di limone e zucchero (sour cocktail).</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.2 - BEVANDE MONTATE</b></p> <p>Preparare bevande montate (frappè, frullati, granite, sorbetti, ...) scegliendo e dosando gli ingredienti sulla base della ricetta, utilizzando - a seconda della tipologia di bevanda - strumenti specifici (tritagliaccio, frullino per frappè, frullatore tradizionale, macchina per granite o sorbetto) e guarnendo il bicchiere con elementi che richiamino il gusto.</p>	<p style="text-align: center;"><b>5.3 - ARTISTICHE</b></p> <p>Preparare coppe gelato applicando elementi decorativi realizzati artigianalmente (frutta intagliata, cioccolato temperato) e provvedendo, con creatività e senso estetico, alla decorazione finale che ne esalti la forma, il colore, il gusto.</p>
<p style="text-align: center;"><b>1.2 - ALTERNATIVE</b></p> <p>Preparare cioccolate con metodo artigianale e caffè speciali (marocchino, mocaccino, jamaica, margherita, ...) dosando gli ingredienti secondo le ricette, guarnendo il preparato con diversi alimenti (panna montata, chicchi di caffè, caramello, cocco, spezie, ...) e decorandolo con tecniche di cioccoart o di montatura del latte.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.1 - PRONTE DA VERSARE</b></p> <p>Preparare bevande scegliendo il bicchiere più adatto, prestando attenzione alla temperatura della bevanda e versando il quantitativo adeguato.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.3 - FLAIR BARTENDING</b></p> <p>Preparare cocktail con tecniche di working flair (giocherellando con bicchieri e bottiglie senza gravare sui tempi di servizio) o show flair (con semplici movimenti acrobatici e spettacolari come il lancio e la rotazione degli oggetti in aria).</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.1 - SUCCHI FRESCHI</b></p> <p>Preparare bevande nutrienti ed energetiche a base di frutta e verdura, utilizzando spremiagrumi e/o centrifughe e scegliendo e dosando gli ingredienti secondo abbinamenti di gusto e criteri nutrizionali.</p>	<p style="text-align: center;"><b>5.2 - CLASSICHE</b></p> <p>Preparare coppe gelato seguendo i criteri di abbinamento cromatico e di gusto sulla base delle specifiche ricette a disposizione (eis caffè, nafta, spaghetti, banana split, coppa macedonia, ...).</p>
<p style="text-align: center;"><b>1.1 - CLASSICHE</b></p> <p>Preparare bevande base combinate (caffè, orzo, cioccolato, tè, infusi, ...), in quanto richiedono l'unione di due ingredienti (caffè macchiato, cappuccino, latte macchiato, caffè con panna, ...) da servire al cliente in tazza guarnita con prodotti adatti (limone, biscottini, cioccolatini).</p>		<p style="text-align: center;"><b>3.2 - COCKTAIL ELABORATI</b></p> <p>Realizzare cocktail utilizzando tecniche di miscelazione con l'utilizzo di strumenti specifici (Mix &amp; Pour, Blend, Muddle) o tecniche di separazione degli ingredienti (Layers) e decorando il drink con guarnizioni elaborate.</p>		<p style="text-align: center;"><b>5.1 - DA ASPORTO</b></p> <p>Preparare coni gelato e coppe da passeggio impiegando gli utensili specifici (porzionatore, paletta...) e confezionare vaschette gelato da asporto.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-13 PREPARAZIONE DI SNACK E PIATTI VELOCI Preparare snack e piatti veloci da servire al bar, predisponendo ed abbinando le materie prime secondo le ricette e nel rispetto delle norme di igienico sanitarie vigenti, provvedendo, se necessario, al recupero di eventuali errori e difetti riscontrati.	EQF-3 Versione 2 15/01/2020 Format_5D		
<b>1 - PANINI</b>	<b>2 – TOAST</b>	<b>3 - TRAMEZZINI</b>	<b>4 - PIATTI VELOCI</b>	<b>5 - CREPES</b>
				
<p style="text-align: center;"><b>1.2 - PANINI ELABORATI</b></p> <p>Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti previsti dalla ricetta (alimenti che possono necessitare di una preparazione precedente come ad es. bistecca, hamburger, salsiccia frittata, verdure grigliate, ...) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su banco.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.2 - CLUB SANDWICH</b></p> <p>Preparare "super toast" composti generalmente da più strati e più fette di pane facendo attenzione a seguire la giusta procedura di preparazione degli alimenti che possono essere preparati anche precedentemente per poi essere cotti e disposti in modo armonico e originale per realizzare un gioco di colori e forme.</p>		<p style="text-align: center;"><b>4.3 - PIATTI CALDI</b></p> <p>Preparare piatti caldi (da pausa pranzo o aperitivo), lavorando ed assemblando gli ingredienti previsti, ponendo attenzione alle tecniche di cottura sulla base della ricetta e curando la disposizione su piatto da portata (risottino ai quattro formaggi, frittatina alle erbe, pennette ai funghi, ...).</p>	
<p style="text-align: center;"><b>1.1 - PANINI SEMPLICI</b></p> <p>Preparare panini freddi e caldi, scegliendo il pane adatto (fresco e croccante per panino freddo, morbido per caldo) nonché gli ingredienti per la farcitura e decorazione (alimenti che non necessitano di una preparazione precedente) ponendo attenzione al confezionamento (in pellicola) e alla disposizione su bancone.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.1 - TOAST CLASSICO</b></p> <p>Preparare toast classici utilizzando pancarrè con fette più grandi di quelle che si trovano in commercio per uso casalingo, farcendolo il pane con alimenti che non necessitano di una preparazione precedente, ponendo attenzione alla cottura e alla presentazione sia su bancone che su piatto per cliente (unendo salse da accompagnamento).</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.1 - TRAMEZZINI</b></p> <p>Preparare tramezzini utilizzando pane semplice (pancarrè senza crosta e ricco d'acqua) ed un ripieno caratterizzato sia da materie prime già confezionate, sia da semilavorati abbinando i diversi alimenti a seconda della ricetta e curando il confezionamento, la conservazione e la disposizione sul bancone.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.2 - INSALATONE</b></p> <p>Preparare insalatone miste unendo alle materie prime base (insalata fresca di diverse tipologie) ingredienti confezionati o alimenti che richiedono una preparazione e cottura precedente (creme, salse, carne alla griglia tagliata, pane tostato, ...).</p>	<p style="text-align: center;"><b>5.2 - DECORATE</b></p> <p>Preparare crepes salate o dolci utilizzando la pastella artigianale, farcendole con diversi tipi di ripieno preparato sulla base delle ricette e curando in particolare la presentazione del prodotto sul piatto.</p>
			<p style="text-align: center;"><b>4.1 - PIATTI FREDDI</b></p> <p>Preparare piatti veloci (da pausa pranzo o aperitivo) siano essi freddi o riscaldati, utilizzando ingredienti preconfezionati e ponendo attenzione alla disposizione sul piatto da servire (vassoio di affettati e formaggio, piatto di prosciutto e melone, piatto caprese, ...).</p>	<p style="text-align: center;"><b>5.1 - CLASSICHE</b></p> <p>Preparare crepes semplici salate o dolci utilizzando un impasto "industriale" per la base (o basi preconfezionate) e facendo il tutto con alimenti che non necessitano di pre-lavorazione.</p>

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-14 In base alle richieste del cliente e nel rispetto delle norme igienico sanitario vigenti, servire piatti e bevande, in sala o bar, secondo le modalità organizzative e procedurali predisposte, conseguendo un elevato grado di soddisfazione dei clienti.				EQF-3 Versione 4 08/05/2020 Format_5D
<b>1 - CIBI</b>	<b>2 – BEVANDE</b>	<b>3 - LAVORAZIONI IN SALA</b>	<b>4 - LAVORAZIONI FLAMBÈ</b>	<b>5 - SBARAZZO/RIMPIAZZO</b>	
					
<p><b>1.4 - SERVIZI PARTICOLARI</b></p> <p>Eseguire il servizio di portate particolari che necessitano di specifici accorgimenti che vanno ad incidere sia sul gusto finale che sulla presentazione (es. caviale, salmone affumicato, ostriche, paté, frutti di mare crudi...).</p>	<p><b>2.4 - STAPPATURA SPUMANTE</b></p> <p>Portare la bottiglia al cliente, inserita in un secchiello con ghiaccio avvolgendola in un canovaccio elegante, ed eseguire la stappatura in modo che sia d'effetto e non disturbi la privacy.</p>	<p><b>3.3 - TAGLI SENZA APPOGGI</b></p> <p>Eseguire il taglio di prodotti come prosciutto cotto/crudo adagiati su un apposito tagliere mediante l'ausilio di solo coltello affilato e facendo attenzione a non rovinare il prodotto curando l'impiattamento.</p>		<p><b>5.3 - SOSTITUZIONI PER IMPREVISTI</b></p> <p>Provvedere con padronanza sia alla rimozione di attrezzatura danneggiata sia alla sostituzione del tovagliato eventualmente macchiato operando in modo da non dovere agire subito su tutto il tavolo, ma su parte di esso.</p>	
<p><b>1.3 - SERVIZIO ALLA RUSSA</b></p> <p>Servire le pietanze disposte su gueridon collaborando con il commis de rang nello svolgimento delle mansioni e ponendo attenzione allo stile relazionale e comunicativo.</p>	<p><b>2.3 - STAPPATURA VINO</b></p> <p>Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con il versaggio solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente.</p>	<p><b>3.2 - TAGLI COMPLESSI</b></p> <p>Filettare il pesce di piccole dimensioni e/o tagliare carni pronte, in presenza del cliente, con l'ausilio di strumentazioni che consentano di tenere fermo il prodotto (es. forchettone, forchetta...) utilizzando tecniche che tengano conto delle caratteristiche dell'alimento e curando la fase di impiattamento.</p>	<p><b>4.2 - CARNE E PESCE</b></p> <p>Cucinare le vivande (carne e pesce) davanti al cliente procedendo al flambaggio e tenendole poi al caldo aggiungendo salse per esaltare il sapore al momento del servizio al cliente.</p>	<p><b>5.2 - TRA PORTATE</b></p> <p>Provvedere in presenza del cliente, generalmente al termine del servizio dei secondi, al cambio dell'attrezzatura non più necessaria (es. pane, menagè, posate...), nonché alla pulizia del tavolo (es. briciole, carte...) e al rimpiazzo di nuova attrezzatura in modo da rendere confortevole il fine pasto.</p>	
<p><b>1.2 - SERVIZIO ALL'INGLESE</b></p> <p>Servire il cibo disposto dal personale di cucina su vassoio ponendo al cliente la quantità desiderata, che verrà porzionata con le clips.</p>	<p><b>2.2 - VERSAGGIO BEVANDE</b></p> <p>Versare in presenza del cliente le bevande richieste utilizzando la strumentazione adeguata e ponendo attenzione alle tecniche di servizio.</p>		<p><b>4.1 - FRUTTA, CREPES O PASTA</b></p> <p>Preparare inizialmente la salsa base, quindi aggiungere gli alimenti (es. frutta, crepès o pasta) da cuocere al punto giusto in modo da completare la cottura con il flambaggio scenografico coinvolgendo il cliente con adeguate spiegazioni durante la lavorazione.</p>		
<p><b>1.1 - SERVIZIO ALL'ITALIANA</b></p> <p>Servire il cibo disposto dal personale di cucina direttamente sui piatti, portandoli o direttamente con le mani o con ausilio di vassoio (servizio al piatto o al piatto su vassoio).</p>	<p><b>2.1 - CONSEGNA BEVANDE</b></p> <p>Servire le bevande richieste (es. calice/bicchieri di acqua, bibite, caffè...) adottando gli accorgimenti corretti a seconda del servizio al banco o tavolo.</p>	<p><b>3.1 - TAGLI SEMPLICI</b></p> <p>Tagliare alimenti in presenza del cliente (es. frutta, dolci, formaggi...) predisponendo il cibo in modo accurato nei piatti e provvedendo ad eventuali decorazioni con elementi che richiamano il gusto.</p>		<p><b>5.1 - FINALE</b></p> <p>Provvedere allo sbarazzo del coperto in assenza del cliente in modo da rendere il tavolo pronto ad un nuovo utilizzo e la sala ordinata.</p>	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIS-15 <b>GESTIONE DEL SERVIZIO DI SOMMELLERIE</b>			EQF-4 Versione 1 15/04/2016 Format_5D
	A seconda del contesto lavorativo (wine bar, enoteche, ristoranti, ...), dell'evento specifico e delle esigenze della clientela, il soggetto è in grado di erogare un qualificato servizio di vini e bevande alcoliche assicurando uno stile competente, elegante e raffinato in modo da soddisfare il cliente finale ed incidere positivamente sulla redditività e immagine aziendale.			
<b>1 - ANALISI SENSORIALE</b>	<b>2 – ABBINAMENTI ENOGASTRONOMICI</b>	<b>3 - CARTA DEI VINI</b>	<b>4 - GESTIONE CANTINA</b>	<b>5 - RAPPORTO CON LA CLIENTELA</b>
				
<b>1.3 - ESPRESSIONE GIUDIZIO</b> Esprimere un giudizio sulla qualità del prodotto analizzato sensorialmente, attraverso l'assegnazione di un punteggio di valore riferito ad una scala di misurazione standard.	<b>2.3 - ABBINAMENTI A CIBI DAL GUSTO ELABORATO</b> Effettuare abbinamenti con cibi dal gusto elaborato, anche dovuti all'utilizzo di erbe e spezie (es. frittata alle erbe aromatiche con Sauvignon DOC Colli Orientali del Friuli; Lepre in salmi con Rioja DOC Spagna).		<b>4.3 - RICERCA DI NUOVI FORNITORI</b> Selezionare nuovi fornitori con cui stipulare contratti a condizioni più favorevoli, a parità di qualità di prodotto fornito, al fine di rendere maggiormente competitiva la propria offerta e/o aumentare la redditività aziendale.	<b>5.3 - FIDELIZZAZIONE DELLA CLIENTELA</b> Fidelizzare il cliente abituale proponendogli degustazioni alternative al solito che incontrino i suoi gusti e la sua voglia di sperimentare nuovi prodotti.
<b>1.2 - DESCRIZIONE SENSAZIONI GUSTATIVE</b> Esprimere in forma analitico-descrittiva le caratteristiche organolettiche del vino analizzato sensorialmente, utilizzando un adeguato vocabolario tecnico (terminologia AIS).	<b>2.2 - ABBINAMENTI CLASSICI</b> Effettuare abbinamenti enogastronomici classici dove le percezioni gustative si esaltano per analogia o contrasto (es. frittura di pesce con vino spumante; salumi con vino bianco secco; formaggio stagionato con vino rosso barricato; crostata di mandorle con vino dolce).	<b>3.2 - GRAND CARTE DEI VINI</b> Elaborare la grand carte dei vini, curando l'organizzazione delle sezioni (es. per derivazione geografica, per produttore) e arricchendo le informazioni sul singolo prodotto (es. annata, uve utilizzate, sensazioni gustative).	<b>4.2 - AMPLIAMENTO DELLA GAMMA DEI PRODOTTI</b> Ampliare la gamma dell'offerta selezionando, sulla base di una analisi sensoriale comparativa, nuovi prodotti in grado di soddisfare le esigenze del target di clientela abituale o potenziale.	<b>5.2 - CONSIGLIO AL CLIENTE</b> Illustrare nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti presenti nella carta dei vini, consigliando il cliente nella scelta più opportuna, eventualmente sulla base del miglior abbinamento enogastronomico.
<b>1.1 - ESAME ORGANOLETTICO MEDIANTE I SENSI</b> Esaminare il prodotto-vino attraverso i propri sensi (vista, olfatto, gusto) al fine di rilevarne le caratteristiche organolettiche peculiari.	<b>2.1 - ESAME ORGANOLETTICO DEI CIBI</b> Esaminare le caratteristiche dei cibi attraverso i propri sensi al fine di rilevare gli elementi utili per effettuare il corretto abbinamento con vini, liquori e distillati.	<b>3.1 - CARTA CLASSICA</b> Elaborare la carta dei vini nel suo formato classico organizzato per tipologie e completo delle informazioni essenziali (es. denominazione, produttore, formato, prezzo).	<b>4.1 - VERIFICA DELLO STATO DELLA CANTINA</b> Verificare lo stato della cantina monitorando la correttezza dei parametri ambientali ed effettuando gli ordinativi dei quantitativi di prodotti sottoscorta dai fornitori abituali.	<b>5.1 - SOMMINISTRAZIONE</b> Somministrare il vino attraverso tecniche specifiche (es. stappatura del vino di fronte al cliente, processo di decantazione, stappatura scenografica dello spumante) e fornendo al cliente le informazioni essenziali sul vino servito.





# **Parte 2**

# **SERVIZI DI RICETTIVITÀ**

---

## Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

---

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

## SERVIZI DI RICETTIVITÀ

---

### **GESTIONE E COORDINAMENTO DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA**

23.02.01 Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

### **RICEVIMENTO, ASSISTENZA E CURA DELLE RICHIESTE DEL CLIENTE E DELL'ALLOGGIO E DEGLI SPAZI COMUNI**

23.02.02 Ricevimento e assistenza del cliente

23.02.03 Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

23.02.04 Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

ADA.23.02.01	DEFINIZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ricettività</b>	
Sequenza: <b>Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del mercato</li> <li>• Definizione dell'offerta di servizi e attività</li> <li>• Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività</li> <li>• Definizione pricing</li> <li>• Ideazione di progetti promozionali</li> <li>• Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica</li> <li>• Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica</li> <li>• Gestione del sistema di customer satisfaction</li> <li>• Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management</li> <li>• Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> </ul>	

ADA.23.02.02	RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ricettività</b>	
Sequenza: <b>Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione delle prenotazioni</li> <li>• Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)</li> <li>• Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici</li> <li>• Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>• Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> <li>• Gestione del congedo del cliente (check-out)</li> <li>• Custodia di beni</li> <li>• Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul>	

ADA.23.02.03	CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ricettività</b>	
Sequenza: <b>Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera</li> <li>• Segnalazione di guasti e malfunzionamenti</li> </ul>	

ADA.23.02.04	<b>EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di ricettività</b>	
Sequenza: <b>Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Trasporto bagagli</li><li>• Registrazione del servizio di lavanderia effettuato</li></ul>	

## Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

#### SERVIZI DI RICETTIVITÀ

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-RIC-01</b>	DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	5
<b>QPR-RIC-02</b>	GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	5
<b>QPR-RIC-03</b>	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	4
<b>QPR-RIC-04</b>	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	4
<b>QPR-RIC-05</b>	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	3
<b>QPR-RIC-06</b>	CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	3
<b>QPR-RIC-07</b>	CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	4
<b>QPR-RIC-08</b>	SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	5
<b>QPR-RIC-09</b>	CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO	5
<b>QPR-RIC-10</b>	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	4

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-01</b>	Livello: <b>EQF-5</b> <span style="float: right;">Versione 1 del 10/06/2017</span>
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base dei risultati dell'analisi di mercato, il soggetto è in grado di posizionare l'impresa ricettiva rispetto al sistema competitivo di riferimento definendone politiche e strategie coerenti.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi e strumenti di analisi del mercato</li> <li>• Elementi di marketing turistico e territoriale</li> <li>• Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale</li> <li>• Elementi di contabilità e budgeting</li> <li>• Tecniche di business planning</li> <li>• Normativa del settore turistico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre</li> <li>• Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili</li> <li>• Definire il prezzo da associare all'offerta</li> <li>• Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili</li> <li>• Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività</li> <li>• Monitorare lo stato di avanzamento del budget</li> </ul>

<b>GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-02</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base delle politiche e delle strategie definite dalla Direzione, il soggetto è in grado di pianificare, gestire e verificare i processi produttivi e le soluzioni organizzative dell'impresa ricettiva.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e strumenti di yield management</li> <li>• Principi di food and beverage management</li> <li>• Principi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera</li> <li>• Normativa del settore turistico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività dei diversi reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.)</li> <li>• Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate</li> <li>• Prevedere l'allocazione ottimale di un contingente di camere per ogni livello tariffario determinato, in funzione della domanda</li> <li>• Definire il piano ottimale dei servizi e delle vendite aziendale</li> <li>• Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato</li> </ul>

<b>SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE</b>		
Codice: <b>QPR-RIC-03</b>	Livello: <b>EQF-4</b>	Versione 2 del 27/12/2019
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
<p>Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.</p>		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico</li> <li>• Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>• Elementi di marketing dei prodotti/servizi turistici offerti dalla struttura ricettiva e dal territorio</li> <li>• Elementi di matematica finanziaria</li> <li>• Elementi di analisi dei costi</li> <li>• Tecniche e strumenti di yield management</li> <li>• Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera</li> <li>• Standard di qualità della struttura/servizio</li> <li>• Normativa pubblicitaria, civilistica e fiscale del settore turistico</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promuovere l'immagine della struttura ricettiva</li> <li>• Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico - commerciali</li> <li>• Applicare tecniche di analisi dei costi</li> <li>• Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento</li> <li>• Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>• Relazionarsi con lo staff aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi</li> <li>• Contribuire alla definizione della strategia aziendale</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	

<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-04</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 08/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione e della situazione ricettiva contingente, pianificare le attività di ricevimento, relazionandosi di volta in volta con la clientela, lo staff F.O e direzionale, affinché i servizi erogati soddisfino pienamente le necessità degli ospiti.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>• Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico</li> <li>• Tipologie di servizi offerti nelle strutture ricettive</li> <li>• Principi di organizzazione del lavoro</li> <li>• Standard di qualità della struttura/servizio</li> <li>• Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera</li> <li>• Normativa del settore turistico</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di interazione col cliente nel servizio di accoglienza per la rilevazione del fabbisogno</li> <li>• Relazionarsi con clienti abituali e problematici</li> <li>• Intervenire nella funzionalità e nell'efficacia dell'organizzazione del front-office</li> <li>• Concorrere al coordinamento degli operatori del F.O. dettando tempio e metodi del servizio</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento degli standard di ricevimento e accoglienza</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore</li> </ul>

<b>RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-05</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 08/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
A seconda delle specifiche necessità, effettuare procedure di prenotazione, check in e check out intervenendo affinché le opportunità offerte dal servizio corrispondano alle richieste, ai bisogni e alle aspettative del cliente.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita</li> <li>• Procedure standard di check-in e check-out</li> <li>• Software CRS - Central Reservation System per la gestione delle attività della struttura ricettiva</li> <li>• Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti</li> <li>• Normativa del settore turistico</li> <li>• Nozioni di primo soccorso</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagire con il cliente in lingua inglese a livello B1</li> <li>• Gestire le attività di vendita dei servizi nel rispetto del piano di ottimizzazione della vendita definito dalla strategia aziendale</li> <li>• Stabilire la tipologia di arrangiamento, il prezzo relativo e la garanzia della prenotazione</li> <li>• Trasmettere le informazioni e gli ordini di servizio ai diversi reparti della struttura</li> <li>• Accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali</li> <li>• Assistere il cliente nell'utilizzo dei servizi alberghieri interni e registrarne la fruizione</li> <li>• Assistere il cliente nell'identificazione e fruizione delle attività e dei servizi esterni alla struttura alberghiera</li> <li>• Chiudere il conto</li> <li>• Gestire criticità e imprevisti</li> <li>• Identificare figure in riferimento alle possibili situazioni di rischio e pericolo all'interno della struttura</li> <li>• Adottare comportamenti previsti in situazioni di emergenza</li> </ul>

<b>CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-06</b>	Livello: <b>EQF-3</b>
Versione 2 del 07/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base delle indicazioni e del quadro delle camere (moduli piani) ricevuti dal responsabile di servizio, il soggetto è in grado di provvedere alle operazioni di pulizia e manutenzione ordinaria delle camere, dei bagni e degli spazi comuni all'interno di strutture ricettive.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario</li> <li>• Tecniche di pulizia e sanificazione degli ambienti</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulire e riordinare gli spazi comuni e le camere dei clienti in fermata e in partenza</li> <li>• Cambiare la biancheria</li> <li>• Assicurare l'efficienza e la completezza delle dotazioni</li> <li>• Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature</li> <li>• Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni</li> </ul>

<b>CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-07</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 1 del 10/06/2017	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Sulla base dell'indirizzo produttivo dell'azienda agricola e del contesto territoriale di riferimento, il soggetto è in grado di gestire le diverse attività legate all'ospitalità dei clienti presso la struttura agrituristica (alloggio, ristoro e tempo libero).</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggi e normative relative all'attività agrituristica</li> <li>• Normativa sanitaria, antincendio e sulla sicurezza</li> <li>• Elementi di marketing turistico e territoriale</li> <li>• Cenni di storia delle tradizioni rurali</li> <li>• Caratteristiche dei servizi agrituristici: alloggio, ristorazione agrituristica, attività didattiche, attività integrative (culturali, ludiche, sportive ecc.)</li> <li>• Cenni sull'attività delle fattorie didattiche</li> <li>• Elementi di cucina tipica del territorio</li> <li>• Caratteristiche dei servizi agrituristici offerti da malghe e rifugi alpini</li> <li>• Elementi di lingua straniera</li> <li>• Principi di economia agraria e contabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare le caratteristiche agronomiche, storiche e culturali del territorio di riferimento</li> <li>• Individuare le tipologie di prodotto/servizio agrituristico più idonee per il territorio di riferimento</li> <li>• Organizzare la ricettività e gestire attività integrative e di animazione</li> <li>• Coordinare attività di ristorazione agrituristica</li> <li>• Gestire le procedure burocratiche e amministrative per l'avvio dell'attività agrituristica</li> <li>• Predisporre e gestire i documenti della contabilità aziendale</li> <li>• Applicare le normative igienico sanitarie e di prevenzione</li> </ul>

<b>SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-08</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 27/07/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Gestire l'ospitalità verso turisti, escursionisti, alpinisti e altri protagonisti dell'economia nelle terre alte, organizzando la permanenza degli utenti nel rifugio alpino, progettando e gestendo, in collaborazione con altri professionisti, eventi e servizi di turismo sostenibile.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure di primo soccorso e messa in sicurezza</li> <li>• Spazi e dinamiche degli alloggi montani</li> <li>• Prodotti agroalimentari locali</li> <li>• Stili alimentari di alpinisti ed escursionisti</li> <li>• Elementi di marketing e analisi sui flussi turistici</li> <li>• Aspetti economici dei rifugi alpini</li> <li>• Collaborazioni e reti tra rifugi alpini</li> <li>• Elementi di sviluppo sostenibile montano</li> <li>• Elementi di raccordo tra i vari operatori montani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuare le procedure di sicurezza per interventi di primo soccorso</li> <li>• Gestire gli spazi degli alloggi per gli utenti</li> <li>• Gestire la permanenza degli utenti montani</li> <li>• Scegliere gli ingredienti opportuni per offrire una gastronomia adeguata</li> <li>• Coordinare eventi ed attività attrattive del rifugio alpino</li> <li>• Progettare servizi ecocompatibili al paesaggio alpino</li> <li>• Gestire la struttura ricettiva sotto gli aspetti economici</li> <li>• Valutare i vantaggi economici rispetto a diverse scelte di gestione del rifugio</li> <li>• Creare e mantenere reti tra rifugi e tra i diversi attori dell'economia montana</li> </ul>

<b>CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-09</b>	Livello: <b>EQF-5</b>
Versione 1 del 27/07/2019	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>Concorrere alla gestione e alla manutenzione del patrimonio edilizio, della sicurezza per la mobilità delle persone e degli ecosistemi di montagna, secondo la normativa in vigore (regionale, nazionale, comunitaria), in un'ottica di rifugio quale agenzia multifunzionale attiva nello spazio alpino.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure di primo soccorso e messa in sicurezza</li> <li>• Ecosistemi montani</li> <li>• Aspetti di meteorologia</li> <li>• Tecniche di conservazione del patrimonio in ambito montano</li> <li>• Tecniche manutentive del patrimonio edilizio e dell'ecosistema montano</li> <li>• Trattamenti delle acque meteoriche e reflue</li> <li>• Fonti energetiche in montagna</li> <li>• Impianti a fune</li> <li>• Tecniche informatiche applicate alla sentieristica</li> <li>• Mappatura dei rischi montani</li> <li>• Reti ambientali montane</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuare le procedure di sicurezza per interventi sul patrimonio edilizio montano</li> <li>• Informare gli utenti sui rischi in montagna</li> <li>• Attuare le procedure per la conservazione del patrimonio edilizio e delle infrastrutture montane</li> <li>• Effettuare le manutenzioni programmate al patrimonio edilizio</li> <li>• Gestire i rifiuti montani</li> <li>• Gestire le fonti energetiche montane</li> <li>• Effettuare il monitoraggio delle infrastrutture ed impianti</li> <li>• Gestire le banche dati dello stato della sentieristica</li> <li>• Utilizzare strumenti per la gestione dei rischi in montagna</li> <li>• Gestire la rete ambientale con i relativi indicatori</li> </ul>

<b>PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO</b>	
Codice: <b>QPR-RIC-10</b>	Livello: <b>EQF-4</b> <span style="float: right;">Versione 1 del 13/01/2020</span>
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>• Strumenti e tecniche di comunicazione promozionale</li> <li>• Cenni di legislazione turistica</li> <li>• Cenni sulla normativa inerente il web</li> <li>• Cenni di marketing operativo</li> <li>• Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio</li> <li>• Elementi del sistema produttivo territoriale e regionale utilizzabile ai fini turistici</li> <li>• Caratteristiche del sistema turistico regionale</li> <li>• Tipologie di soggetti pubblici e privati (di promozione, di organizzazione eventi, di produzione) integrati nel turismo</li> <li>• Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico</li> <li>• Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti</li> <li>• Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici</li> <li>• Lingua inglese a livello B1</li> <li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di promozione di attività turistiche del territorio</li> <li>• Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività</li> <li>• Applicare tecniche per l'individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela</li> <li>• Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere</li> <li>• Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>• Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati</li> <li>• Utilizzare strumenti informatici adeguati</li> <li>• Curare la comunicazione su strumenti on-line</li> <li>• Aggiornare materiali promozionali e informativi</li> <li>• Collaborare all'ideazione di progetti promozionali</li> <li>• Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1</li> <li>• Operare nel rispetto delle norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro</li> </ul>

## Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-RIC-01	QPR-RIC-02	QPR-RIC-03	QPR-RIC-04	QPR-RIC-05	QPR-RIC-06	QPR-RIC-07	QPR-RIC-08	QPR-RIC-09	QPR-RIC-10
<b>Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica</b>											
ADA.23.02.01	Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica	X	X	X	X				X	X	
<b>Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni</b>											
ADA.23.02.02	Ricevimento e assistenza del cliente					X		X			
ADA.23.02.03	Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne						X	X			
ADA.23.02.04	Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica										
<b>Sviluppo di piani di promozione turistica</b>											
ADA.23.03.01	Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali										X
ADA.23.03.02	Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale										

## Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

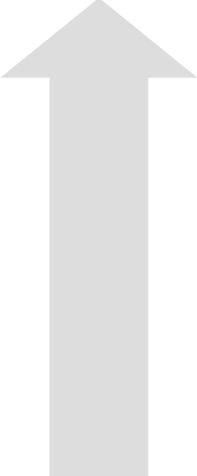
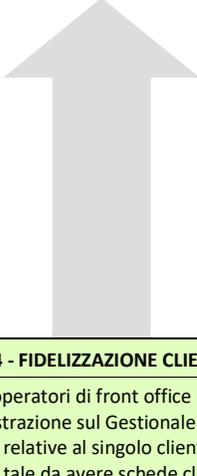
### SERVIZI DI RICETTIVITÀ

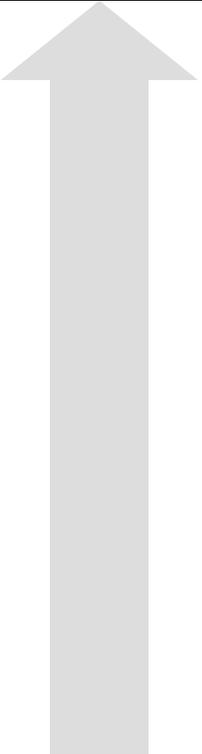
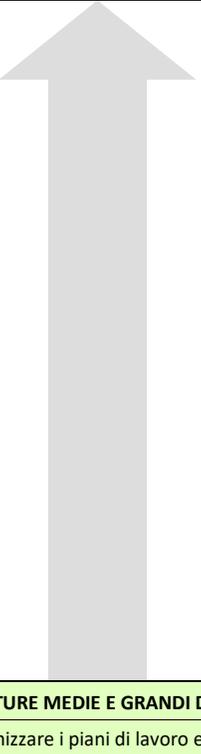
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
<b>SST-RIC-01</b>	DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	
<b>SST-RIC-02</b>	GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	
<b>SST-RIC-03</b>	SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE	
<b>SST-RIC-04</b>	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	
<b>SST-RIC-05</b>	RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NELLE STRUTTURE ALBERGHIERE	
<b>SST-RIC-06</b>	CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	
<b>SST-RIC-07</b>	CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	
<b>SST-RIC-08</b>	SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	
<b>SST-RIC-09</b>	CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO	
<b>SST-RIC-10</b>	PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	

Legenda:

 = Scheda presente nel repertorio

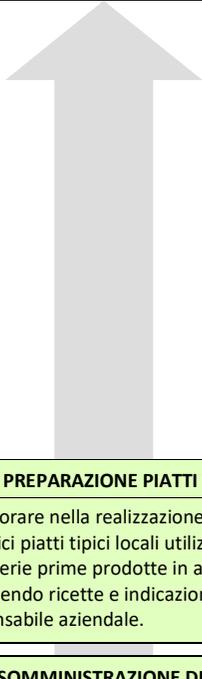
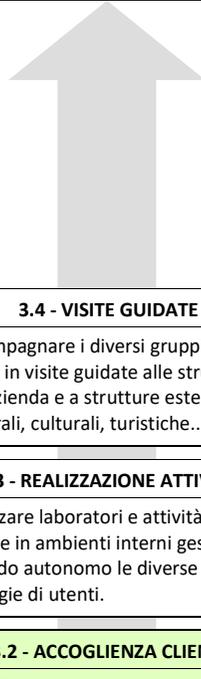
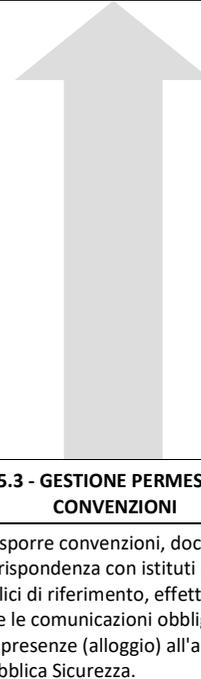
 = Scheda in corso di elaborazione

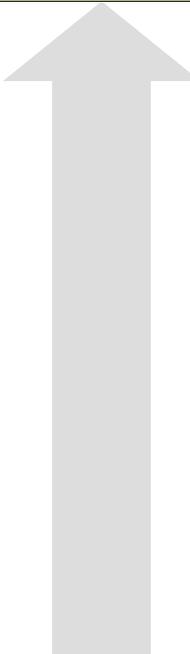
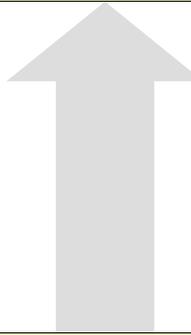
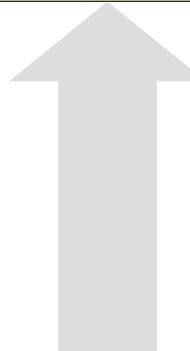
<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIC-03 SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE EQF-4</b>		Versione 4 15/01/2020 Format_3D	
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione, realizzare azioni integrate di promozione e vendita in linea con la strategia aziendale.				
<b>1 - DEFINIZIONE DELL'OFFERTA</b>			<b>2 – OTTIMIZZAZIONE DEI PROFITTI</b>	<b>3 - FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE</b>
				
<b>1.3 - DYNAMIC PRICING</b> Sulla base degli obiettivi aziendali e in affiancamento al personale di front office, effettuare riserve applicando condizioni contrattuali al di fuori dei moduli fissi (es. prezzi diversi per lo stesso prodotto nei diversi momenti del ciclo delle vendite), confrontando le modalità utilizzate dal personale di front office per affrontare i casi più difficili.			<b>2.3 - INDICATORI ESTERNI (CONCORRENZA)</b> Collaborare con gli operatori dello staff di front office nella realizzazione del Benchmark costante dei concorrenti attraverso la raccolta e comparazione dei propri prezzi/servizi con quelli dei competitors attraverso il controllo delle tariffe su siti d	<b>3.4 - FIDELIZZAZIONE CLIENTE</b> Condividere con gli operatori di front office le modalità operative per una attenta registrazione sul Gestionale Aziendale (CRS) di tutte le informazioni relative al singolo cliente (comprese preferenze) in modo tale da avere schede cliente particolareggi
<b>1.2 - TO, ADV, DITTE, INTERMEDIARI</b> Sulla base del piano riserve, monitorare nel tempo gli accordi contrattuali pattuiti con Tour operator, Agenzie di viaggio, Enti, Ditte, Società (es. allotment, riserva con opzione, vuoto per pieno) e fornire report alla proprietà.			<b>2.2 - INDICATORI INTERNI ED ESTERNI (OCCUPAZIONE FATTURATO COSTO)</b> In collaborazione con il personale di front office, effettuare una prima analisi dell'andamento di occupazione, fatturato e costi utilizzando anche operatori online (es. STR Global) e redigere un report sui risultati dell'analisi dell'andamento della struttura ricettiva.	<b>3.3 - INCREMENTO REPUTAZIONE</b> Sulla base degli obiettivi di ottimizzazione dei servizi e delle vendite aziendali, collaborare con lo staff di front office nella realizzazione di attività di promozione della struttura, analizzando anche l'offerta dei competitors.
<b>1.1 - CLIENTI PRIVATI</b> In collaborazione con il personale di front office. e sulla base degli obiettivi del piano strategico aziendale, definire un'offerta garantendo gli standard di servizi e dotazioni dell'alloggio turistico di riferimento (es. pensione, B&B, Aparthotel, Ostello, Motel, Hotel, Villaggio turistico, campeggio, catena alberghiera).			<b>2.1 - DATA BASE STORICO</b> Registrare puntualmente sul CRS roomnight, arrivi, cancellazioni, no-show, walk-in, regret e, dove possibile, denial per consentire l'elaborazione di uno storico da cui attingere indicatori interni a base delle strategie di pricing aziendali.	<b>3.2 - MONITORAGGIO REPUTAZIONE</b> Monitorare la reputazione della struttura verificando giornalmente il feedback dei clienti durante la fase di erogazione dei servizi e visualizzando le recensioni su guide turistiche, riviste e contenuti e opinioni su siti, blog e social network (es. Booking.com, TripAdvisor, Twitter, Facebook).
				<b>3.1 - CUSTOMER SATISFACTION</b> Sulla base della tipologia del servizio ricettivo offerto, caratterizzare le aspettative della clientela e definire un sistema di indicatori in grado di monitorarne la soddisfazione dettagliando le modalità operative di rilevazione (es. questionario per strutture alberghiere).

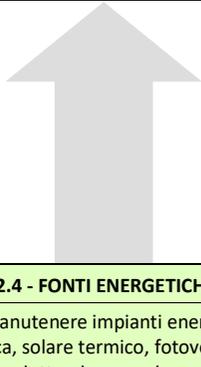
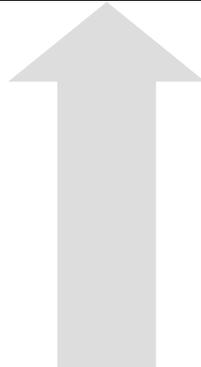
SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-RIC-04 <b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO</b> <b>EQF-4</b>		Versione 2 15/07/2015 Format_3D
Sulla base delle strategie di ottimizzazione dei servizi e delle vendite condiviso con la Direzione e della situazione ricettiva contingente, pianificare le attività di ricevimento, relazionandosi di volta in volta con la clientela, lo staff F.O e direzionale, affinché i servizi erogati soddisfino pienamente le necessità degli ospiti.			
<b>1 - RELAZIONARSI CON CLIENTI</b>			<b>2 – COORDINARE GLI ADDETTI</b>
			
<p><b>1.2 - PROBLEMATICI</b></p> <p>Rapportarsi con i clienti particolari siano essi esigenti, polemici, VIP analizzando le performance dei collaboratori, per comprendere l'origine di eventuali errori e valutare la comprensione degli obiettivi aziendali da parte dello staff.</p>			<p><b>2.2 - STRUTTURE MEDIE E GRANDI DIMENSIONI</b></p> <p>Determinare ed ottimizzare i piani di lavoro e di distribuzione dei compiti degli operatori dell'area ricevimento (addetti al ricevimento, addetto alle pulizie delle camere, facchini, portieri di notte, manutentori) in strutture di medie e grandi dimensioni con un numero di camere superiore alle 50.</p>
<p><b>1.1 - ABITUALI</b></p> <p>Relazionarsi con i clienti abituali, ricercando i vantaggi di un rapporto personalizzato per un costante feedback del loro grado di soddisfazione.</p>			<p><b>2.1 - STRUTTURE DI PICCOLE DIMENSIONI</b></p> <p>Determinare ed ottimizzare piani di lavoro e di distribuzione dei compiti degli operatori dell'area ricevimento e room, (addetti al ricevimento, addetto alle pulizie delle camere) in strutture di piccola dimensione con un numero di camere comprese tra 7 e 50.</p>
<b>3 - RAPPORTARSI CON LO STAFF DI DIREZIONE</b>			
<p><b>3.2 - CAPI SERVIZIO</b></p> <p>Relazionarsi con i capi servizio delle Divisioni Room (Governante ai piani), Sala (Maitre), Ristorante (Chef) in strutture di medie e grandi dimensioni affinché la struttura ricettiva offra ed ottimizzi servizi integrati.</p>			<p><b>3.1 - DIRETTORE/TITOLARE</b></p> <p>Relazionarsi con il Direttore/ Titolare per ottimizzare l'erogazione e la politica di vendita dei servizi (redigere o integrare il piano giornaliero servizi, definire e monitorare l'offerta tariffaria) e per migliorare le criticità (gestione casi di disservizio o reclami).</p>



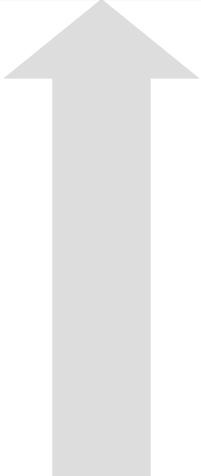
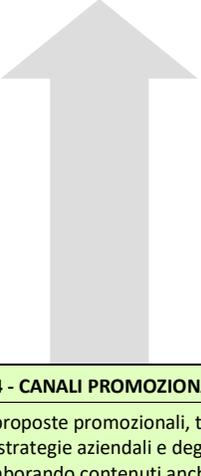
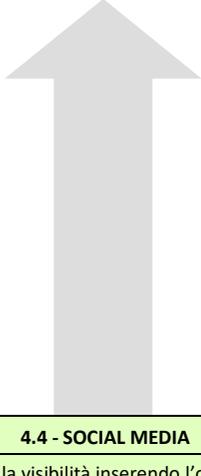
<p><b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b></p>	<p><b>SST-RIC-06</b> CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI</p> <p>Sulla base delle indicazioni e del quadro delle camere (moduli piani) ricevuti dal responsabile di servizio, il soggetto è in grado di provvedere alle operazioni di pulizia e manutenzione ordinaria delle camere, dei bagni e degli spazi comuni all'interno di strutture ricettive.</p>	<p><b>EQF-3</b> Versione 1 21/04/2016 Format_4D</p>	
<p><b>1 - ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ</b></p> <p><b>1.3 - RAPPORTARSI CON I REFERENTI DEGLI ALTRI REPARTI</b> Relazionarsi, in strutture di medie e grandi dimensioni, con capi servizio delle divisioni front office (Front Office Manager), servizio di sala (Maitre), ristorante (Chef) e responsabile lavanderia, affinché la struttura ricettiva offra ed ottimizzi servizi integrati.</p> <p><b>1.2 - COORDINAMENTO PERSONALE AI PIANI</b> Distribuire turni e orari di lavoro, coordinando la copertura di turni e la mobilità interna (es. lavanderia), utilizzando il quadro delle camere (moduli piani) e effettuando controlli rispetto ai tempi di esecuzione e qualità dei lavori.</p> <p><b>1.1 - GESTIONE SCORTE E MAGAZZINO</b> Monitorare lo stato delle riserve di prodotti di uso quotidiano (es. detersivi, carta, stracci ...) e le dotazioni di capi di biancheria presenti nei magazzini, al fine di individuare i fabbisogni di approvvigionamento effettuando gli ordinativi direttamente ai fornitori abituali o segnalando le necessità al responsabile degli acquisti.</p>	<p><b>2 - CAMERE</b></p> <p><b>2.3 - ALLESTIMENTO PERSONALIZZATO</b> Allestire o riassetto in modo personalizzato la camera anticipando le esigenze del singolo cliente e facendolo sentire speciale (es. cliente abituale: frutta preferita; anniversari: ceste fiori; presenza di bambini: cioccolatini, ninnoli, ...).</p> <p><b>2.2 - ALLESTIMENTO CAMERA IN PARTENZA</b> Effettuare all'allestimento della camera per l'accoglienza di un nuovo cliente sulla base dello standard definito dalla struttura (es. controllare funzionamento luci, apparecchiature, effettuare stripping della biancheria, rifare completamente il letto, integrare le scorte di dépliant, riviste, ...).</p> <p><b>2.1 - RIASSETTO CAMERA IN FERMATA</b> Procedere al riassetto giornaliero delle stanze sulla base delle priorità d'intervento (lista delle camere) e dello standard definito dalla struttura (es. arieggiare l'ambiente, riordinare gli indumenti sparsi, pulire e svuotare cestini/posacenere, controllare e cambiare la biancheria, rifare il letto, ...), organizzando in autonomia il carrello di servizio e programmando i tempi di svolgimento del proprio lavoro.</p>	<p><b>3 - BAGNI</b></p> <p><b>3.3 - INTERVENTI STRAORDINARI</b> Intervenire in prima persona o sollecitare l'intervento di altri soggetti (es. superiori, tecnici, ...) per la risoluzione di criticità legate a situazioni straordinarie (es. otturazione dei servizi, allagamento della stanza, rotture di accessori, ...).</p> <p><b>3.2 - PULIZIA A FONDO</b> Effettuare la pulizia extra del bagno sulla base dello standard definito dalla struttura (es. pulire a fondo wc, bidet, pulire vetri, rimuovere il calcare da piastrelle e cromature, ...).</p> <p><b>3.1 - PULIZIA GIORNALIERA</b> Procedere alla pulizia giornaliera del bagno in camera sulla base dello standard definito dalla struttura (es. sostituire asciugamani, pulire wc, bidet, doccia o vasca, ripristinare carta igienica, saponi, ...) utilizzando in autonomia i prodotti detergenti e disinfettanti più indicati e calcolando i tempi di svolgimento.</p>	<p><b>4 - SPAZI COMUNI (DISIMPEGNI E SPAZI AGGREGATIVI)</b></p> <p><b>4.3 - OPERAZIONI ANOMALE</b> Effettuare interventi di pulizia o manutenzione degli spazi comuni valutando in autonomia particolari necessità derivanti da situazioni anomale (es. particolare sporcizia degli ambienti, incidenti in fase di utilizzo, ...).</p> <p><b>4.2 - PULIZIA IN PROFONDITÀ</b> Effettuare la pulizia a fondo degli spazi comuni sulla base dello standard definito dalla struttura (es. spolverare piani alti dei mobili, sgrassare a fondo vetrinette e mobili, lavare la moquette, ...).</p> <p><b>4.1 - PULIZIA GIORNALIERA</b> Procedere alla pulizia giornaliera degli spazi comuni (es. corridoi, scale, ascensori, sale TV, sale giochi, ...) sulla base dello standard definito dalla struttura (es. passare aspirapolvere, spolverare, controllare corretto funzionamento delle apparecchiature, ...).</p>

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIC-07 CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA</b>			<b>EQF-4</b> Versione 1 20/04/2015 Format_5D
Sulla base dell'indirizzo produttivo dell'azienda agricola e del contesto territoriale di riferimento, il soggetto è in grado di gestire le diverse attività legate all'ospitalità dei clienti presso la struttura agrituristica (alloggio, ristoro e tempo libero).				
<b>1 - ALLOGGIO</b>	<b>2 – RISTORO</b>	<b>3 - ATTIVITÀ COMPLEMENTARI</b>	<b>4 - ATTIVITÀ PROMOZIONALI</b>	<b>5 - ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE</b>
				
<b>1.2 - PRENOTAZIONI</b> Registrare le prenotazioni ricevute con comunicazione diretta, telefonica, tramite mail oppure on-line, aggiornando periodicamente il responsabile aziendale.	<b>2.2 - SOMMINISTRAZIONE DI CIBI E BEVANDE</b> Somministrare cibi e bevande ai clienti nello spazio di ristoro curando la qualità del servizio nel rispetto delle indicazioni del responsabile aziendale.	<b>3.2 - ACCOGLIENZA CLIENTI</b> Accogliere i clienti presentando le attività previste e consegnando eventuali materiali di supporto, fornendo eventuale assistenza agli esperti esterni coinvolti nell'organizzazione di attività didattiche in azienda.	<b>4.2 - ORGANIZZAZIONE DI EVENTI "A TEMA"</b> Organizzare e gestire eventi tematici (culturali o di svago), allo scopo di richiamare un maggior flusso di clienti imperniando l'evento attorno all'attività ristorativa.	<b>5.2 - GESTIONE DOCUMENTAZIONE</b> Organizzare e archiviare la documentazione contabile e fiscale, compresi i documenti e le comunicazioni obbligatorie delle presenze relative al soggiorno.
<b>1.1 - CURA E SISTEMAZIONE DELLE CAMERE</b> Effettuare la pulizia e il riassetto di camere e locali di servizio, utilizzando prodotti detergenti e sanificanti forniti dall'azienda.	<b>2.1 - CURA DEGLI SPAZI DI RISTORO</b> Realizzare la pulizia degli spazi di ristoro e delle attrezzature di cucina, utilizzando prodotti detergenti e sanificanti messi a disposizione dall'azienda.	<b>3.1 - PREPARAZIONE MATERIALI E ATTREZZATURE</b> Preparare materiali e attrezzature (per attività didattiche e sportive: materie prime per esercitazioni e laboratori, ...).	<b>4.1 - PROMOZIONE DELL'AGRITURISMO</b> Organizzare attività promozionali (anche on-line) per far conoscere sul territorio l'azienda, i prodotti e i servizi offerti, in coerenza con gli obiettivi aziendali.	<b>5.1 - ESEGUIRE LE OPERAZIONI DI INCASSO</b> Effettuare gli incassi emettendo fatture e scontrini fiscali, con l'utilizzo del registratore di cassa.
	<b>2.3 - PREPARAZIONE PIATTI TIPICI</b> Collaborare nella realizzazione di semplici piatti tipici locali utilizzando le materie prime prodotte in azienda e seguendo ricette e indicazioni del responsabile aziendale.	<b>3.3 - REALIZZAZIONE ATTIVITÀ</b> Realizzare laboratori e attività ludiche in ambienti interni gestendo in modo autonomo le diverse tipologie di utenti.	<b>4.3 - ORGANIZZAZIONE DI GIORNATE "TIPO"</b> Sviluppare attività complementari mediante la pianificazione di nuove iniziative, culturali e/o ludiche, attingendo anche a servizi esterni all'azienda.	<b>5.3 - GESTIONE PERMESSI E CONVENZIONI</b> Predisporre convenzioni, documenti e corrispondenza con istituti ed enti pubblici di riferimento, effettuando anche le comunicazioni obbligatorie delle presenze (alloggio) all'autorità di Pubblica Sicurezza.
		<b>3.4 - VISITE GUIDATE</b> Accompagnare i diversi gruppi di utenti in visite guidate alle strutture dell'azienda e a strutture esterne (naturali, culturali, turistiche...).		

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIC-08 SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI</b>				<b>EQF-5</b> Versione 1 26/04/2019 Format_5D
<p style="text-align: center;"><b>1 - ALLOGGIO</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.2 - GESTIONE PERMANENZA</b></p> <p>Personalizzare il tempo di permanenza al rifugio considerando le attese dei target utenti, con particolare riguardo ai diversamente abili, ai minori e agli anziani.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>1.1 - SISTEMAZIONE ALLOGGIO</b></p> <p>Gestire il servizio di locazione e assegnazione posti letto assicurando appropriati standard di qualità circa la pulizia e l'igiene dei locali, organizzando gli spazi a beneficio della convivialità tra gli utenti.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>2 – RISTORO</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.3 - EDUCAZIONE ALIMENTARE</b></p> <p>Consigliare agli utenti-escursionisti di media-alta montagna che usufruiscono del servizio di ristoro uno stile alimentare corretto (es. rispetto a nutrienti e apporto di energia) e sano (es. rispetto alla sicurezza d'uso degli alimenti).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.2 - GESTIONE ACQUISTI</b></p> <p>Selezionare alimenti della tradizione e dell'agricoltura biologica, afferenti al sistema agroalimentare locale di appartenenza, inserendoli nell'offerta gastronomica e controllando/attuando la fase di stoccaggio e conservazione.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>2.1 - GESTIONE CUCINA</b></p> <p>Coordinare il lavoro dei profili professionali impegnati nella preparazione delle pietanze in ragione delle politiche di valorizzazione dei prodotti del sistema agroalimentare locale di appartenenza.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>3 - SERVIZI NO FOOD NO BED</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.3 - NUOVI SERVIZI</b></p> <p>Progettare nuovi servizi innovando l'offerta turistica esistente (es. operando su paesaggio sensibile o visivo, paesaggio geografico, patrimonio storico della collettività, ecosistemi forestali e alpini).</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.2 - GESTIONE INFORMAZIONI</b></p> <p>Leggere e interpretare attese e desiderata delle diverse tipologie di utenti delle strutture alpine, servendosi di dati e informazioni quali-quantitative di pregio, circa le dinamiche del movimento turistico.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>3.1 - GESTIONE EVENTI</b></p> <p>Coordinare l'attività dei fornitori dei servizi turistici destinati ai clienti del rifugio alpino (es. escursioni, arrampicata sportiva, eventi culturali, attività artistiche, educazione ambientale) in modo che il soggiorno in quota diventi una esperienza da vivere globalmente.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>4 - GESTIONE AZIENDALE</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.3 - STRATEGIE</b></p> <p>Gestire la pianificazione strategica considerando obiettivi di breve-medio periodo e le azioni correttive da attuare per mantenere il vantaggio competitivo e la reputazione dell'impresa rifugio alpino.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.2 - BEACHMARKING</b></p> <p>Confrontare i prodotti turistici e i processi operativi attuati nella rete dei rifugi alpini, per migliorare il successo economico della propria impresa in modo che sia socialmente responsabile e strutturalmente connessa alle comunità locali e agli operatori economici di fondo valle.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>4.1 - FATTORI PRODUTTIVI</b></p> <p>Gestire l'impresa "multifunzionale rifugio alpino" considerando i fattori economici, finanziari e i principi del for profit etico.</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>5 - RELAZIONI DI SCOPO</b></p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>5.3 - SVILUPPO SOSTENIBILE</b></p> <p>Gestire piani e programmi pluriennali di sviluppo locale sostenibile, negoziando le compatibilità tra attività economiche e la salvaguardia dell'ambiente con operatori pubblici, imprese turistiche, associazioni, guide alpine e altri portatori di interessi locali.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>5.2 - COMUNITÀ DI PRATICHE</b></p> <p>Creare e mantenere una rete tra comunità di pratiche-rifugi alpini, assegnando valore a intelligenze distribuite nei territori di montagna da trasferire al sistema istruzione e formazione, agli utenti secondo processi di apprendimento sociale.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>5.1 - RETE TRA RIFUGI</b></p> <p>Creare e mantenere relazioni di scopo con altre strutture alpine (nodi funzionali A), con operatori dell'economia delle terre alte (nodi funzionali B), e con operatori di fondo valle (nodi funzionali C), al fine di valorizzare l'intero sistema delle specificità naturali, paesaggistiche, geologiche, museali e gli itinerari tra le conoscenze e le micro imprese della montagna.</p> </div>	

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIC-09 CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO</b>		<b>EQF-5</b> Versione 1 26/04/2019 Format_4D
Concorrere alla gestione e alla manutenzione del patrimonio edilizio, della sicurezza per la mobilità delle persone e degli ecosistemi di montagna, secondo la normativa in vigore (regionale, nazionale, comunitaria), in un'ottica di rifugio quale agenzia multifunzionale attiva nello spazio alpino.			
<b>1 - PATRIMONIO EDILIZIO</b>	<b>2 – IMPIANTI TECNOLOGICI</b>	<b>3 - INFRASTRUTTURE PER MOBILITÀ</b>	<b>4 - SICUREZZA E MONITORAGGIO AMBIENTALE</b>
			
<b>1.4 - COORDINAMENTO</b> Programmare e coordinare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria cantierati da altri profili professionali-imprese, valutando la qualità delle opere e dei servizi realizzati.	<b>2.4 - FONTI ENERGETICHE</b> Gestire e mantenere impianti energetici (es. rete elettrica, solare termico, fotovoltaico, eolico, gas), adottando procedure per efficienze e risparmio energetico.	<b>3.3 - BANCHE DATI</b> Monitorare lo stato di conservazione delle infrastrutture viarie di accesso al rifugio alpino di persone e/o merci, compreso la rete dei sentieri e altre infrastrutture di connessione tra aree d'interesse storico, naturalistico, sportivo. Rilevare informazioni e redigere report per aggiornare il catasto sentieri CAI utilizzando le TIC.	<b>4.3 - PRESSIONE ANTROPICA</b> Usare strumenti della pianificazione territoriale e di tutela del paesaggio per monitorare la pressione antropica nelle aree naturali e seminaturali di montagna, soggette alle attività turistiche e del tempo libero.
<b>1.3 - RIPRISTINI</b> Programmare e realizzare gli interventi di manutenzione in ragione delle proprie competenze e abilità operative.	<b>2.3 - APPROVVIGIONAMENTI IDRICI</b> Gestire e mantenere il sistema di approvvigionamento idrico (es. da acquedotto, acqua piovana, neve, altro) per fabbisogni alimentari, igiene delle persone, pulizia locali o altro, monitorando qualità biologiche, chimiche, fisiche dell'acqua e applicando procedure per un suo risparmio e uso consapevole.	<b>3.2 - MANUTENZIONE</b> Programmare ed eseguire appropriati interventi di ripristino e manutenzione su viabilità-percorsi per la mobilità lenta e/o mobilità a motore di accesso al rifugio alpino, utilizzando in sicurezza e secondo le caratteristiche del cantiere macchine, attrezzature, utensili manuali e materiali vari.	<b>4.2 - RETE AMBIENTALE</b> Agire in un sistema regionale di monitoraggio a lungo termine degli ecosistemi di montagna, incentivando l'osservazione attiva e la raccolta dati ambientali da parte degli appassionati (es. botanica, fauna, mineralogia) e dei frequentatori della montagna, per costruire e diffondere conoscenza in cooperazione con comunità scientifica e altri specialisti.
<b>1.2 - MANUTENZIONE PROGRAMMATA</b> Gestire il piano della manutenzione programmata dei fabbricati e degli impianti tecnologici in raccordo logico funzionale con database regionale su consistenza e stato di conservazione strutture alpine (secondo normativa in vigore).	<b>2.2 - ACQUE REFLUE</b> Gestire e mantenere il sistema di trattamento e smaltimento delle acque reflue anche con procedure innovative.	<b>3.1 - IMPIANTI A FUNE</b> Operare in sicurezza su impianti a fune per gli approvvigionamenti.	<b>4.1 - SICUREZZA UTENTI</b> Riconoscere il rischio/i pericoli presenti nello spazio alpino (es. meteorologici, rischi geologici, problematiche fauna/uomo) informando gli utenti ed erogando il primo soccorso in caso di criticità con il concorso del soccorso alpino e di altri operatori.
<b>1.1 - MONITORAGGIO</b> Attuare i controlli periodici sullo stato di conservazione e la sicurezza degli edifici e degli impianti tecnologici.	<b>2.1 - RIFIUTI ORGANICI E SPECIALI</b> Gestire il processo di formazione dei rifiuti con particolare attenzione a quelli speciali, attuando i piani di riduzione, trattamento, conferimento, smaltimento nel periodo estivo/invernale e applicando i vincoli tecnici, economici, normativi.		



<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-RIC-10      PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO      EQF-4</b> In base alle strategie condivise con la Direzione, partecipare alla promozione del servizio turistico offerto (es. in albergo, infopoint, pro loco territoriale) curando la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio.	Versione 1 15/01/2020  Format_4D	
<b>1 - RISORSE PRESENTI</b>	<b>2 – OFFERTA TURISTICA</b>	<b>3 - PROMOZIONE COMMERCIALE</b>	<b>4 - SVILUPPO ON-LINE</b>
			
<b>1.3 - STRATIFICAZIONE</b> Catalogare le risorse turistiche locali e i servizi disponibili rispetto ai diversi target e alle esigenze della propria clientela al fine di poter costruire offerte personalizzate.	<b>2.4 - PROGETTO</b> Concorrere all'ideazione e presentazione di progetti integrati legati al settore turismo (es. inerenti la propria azienda, il territorio, un target specifico di clienti).	<b>3.4 - CANALI PROMOZIONALI</b> Sviluppare proposte promozionali, tenendo conto delle strategie aziendali e degli indicatori presenti, elaborando contenuti anche in lingua ed individuando i canali promozionali più adeguati.	<b>4.4 - SOCIAL MEDIA</b> Aumentare la visibilità inserendo l'offerta su OTA (Online Travel Agencies) e su portali turistici (es. Tripadvisor, Google Places).
<b>1.2 - MAPPA ATTORI</b> Identificare e relazionarsi con risorse locali produttive (es. enogastronomiche, artigianato) e di promozione/organizzazione di manifestazioni (es. consorzi, proloco, associazioni, enti pubblici) che concorrono nella animazione e promozione del territorio di riferimento.	<b>2.3 - PACCHETTO INTEGRATO</b> Elaborare un pacchetto turistico, da sottoporre alla direzione per la promozione, unendo la propria offerta ricettiva con un programma turistico locale (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) determinando il cost	<b>3.3 - PROMOZIONI PERSONALIZZATE</b> Collaborare nella gestione di iniziative promozionali collegate a un programma di fidelizzazione del cliente (es. associazione ad un club che garantisce una percentuale di sconto sui pernottamenti, raccolte punti).	<b>4.3 - SVILUPPO STRUMENTI</b> Collaborare con la direzione nello sviluppo degli strumenti promozionali on-line utilizzati dall'azienda.
<b>1.1 - ANALISI DEL TERRITORIO</b> Individuare le caratteristiche geografiche, storiche, culturali ed artistiche del territorio di riferimento al fine di determinare le potenzialità turistiche locali.	<b>2.2 - TERRITORIO</b> In base alla specifica richiesta del cliente, presentare i servizi turistici del territorio (es. escursioni, attrazioni storiche e culturali, eventi, servizi enogastronomici) fornendo materiali di supporto ed attivandosi per raccogliere ulteriori informazioni tramite un contatto con gli operatori del territorio.	<b>3.2 - DIRECT MAIL</b> Interagire con i clienti profilati e iscritti alla newsletter inviando email promozionali con sconti e offerte (es. advance booking) ottimizzando la presenza online della struttura di appartenenza.	<b>4.2 - CONTENUTI PROPRI</b> Proporre al proprio responsabile per la pubblicazione on-line, contenuti autonomamente elaborati (es. news, immagini realizzate con smartphone, offerte promozionali).
<b>2.1 - LOCATION</b> Con l'ausilio di una mappa illustrare al cliente la location dell'albergo fornendo le principali informazioni riguardanti le attrazioni turistiche del territorio e i mezzi di trasporto disponibili.	<b>3.1 - SVILUPPO FILE</b> Sviluppare su indicazioni fornite, materiale promozionale utilizzando strumenti informatici.	<b>4.1 - CONTENUTI DI ALTRI</b> Aggiornare contenuti testuali e immagini predisposti da altri, sugli strumenti presenti on-line (es. sul sito aziendale, su strumenti social, su blog tematici).	

# **Parte 3**

## **SERVIZI DI VIAGGIO E ACCOMPAGNAMENTO**

---

## Sezione 3.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

---

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

### Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

## SERVIZI DI VIAGGIO E ACCOMPAGNAMENTO

---

### SVILUPPO DI PIANI DI PROMOZIONE TURISTICA

- 23.03.01 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali
- 23.03.02 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

### COMPOSIZIONE ED EROGAZIONE DI OFFERTE TURISTICHE

- 23.03.03 Progettazione e promozione di offerte di viaggio
- 23.03.04 Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi

### ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI, ESCURSIONI E VISITE

- 23.03.05 Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche
- 23.03.06 Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni alpinistiche o in montagna
- 23.03.07 Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni cicloturistiche
- 23.03.08 Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni equestri
- 23.03.09 Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni subacquee
- 23.03.10 Conduzione e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale
- 23.03.11 Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi

### DEFINIZIONE, COORDINAMENTO ED EROGAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

- 23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione

## Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

ADA.23.03.01	<b>PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DI OFFERTE TURISTICHE TERRITORIALI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Sviluppo di piani di promozione turistica</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento</li> <li>• Individuazione delle principali risorse potenziali del territorio, culturali, naturali ed enogastronomiche da valorizzare</li> <li>• Individuazione con soggetti pubblici e/o privati delle potenziali sinergie di settore e dell'immagine turistica del territorio</li> <li>• Elaborazione delle strategie generali di promozione</li> <li>• Definizione dei piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica attraverso vari canali, media, mercati, ecc.</li> <li>• Progettazione di piani integrati di qualificazione e/o riqualificazione dell'offerta turistica e dei relativi servizi</li> <li>• Collocazione dell'offerta turistica nei circuiti organizzati</li> <li>• Organizzazione di iniziative ed itinerari turistici per la fruizione di beni/prodotti del territorio</li> <li>• Monitoraggio e analisi valutativa dell'offerta turistica progettata e dei servizi erogati</li> </ul>	

ADA.23.03.02	<b>ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Sviluppo di piani di promozione turistica</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e assistenza al cliente</li> <li>• Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera</li> <li>• Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti</li> <li>• Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.</li> <li>• Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili</li> <li>• Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche</li> <li>• Rilevamento della customer satisfaction</li> </ul>	

ADA.23.03.03	<b>PROGETTAZIONE E PROMOZIONE DI OFFERTE DI VIAGGIO</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Composizione ed erogazione di offerte turistiche</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura degli aspetti gestionali e amministrativi</li> <li>• Analisi di mercato</li> <li>• Progettazione di proposte turistiche</li> <li>• Commercializzazione del pacchetto turistico</li> <li>• Promozione dell'offerta turistica</li> <li>• Vendita di pacchetti e servizi turistici su diversi mercati e attraverso vari canali/media</li> <li>• Analisi dei dati relativi alla customer satisfaction</li> <li>• Progettazione e organizzazione di eventi specifici integrati (viaggi, congressi, meeting, exhibition, entertainment, ecc.)</li> <li>• Cura dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare</li> </ul>	

ADA.23.03.04	<b>ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Composizione ed erogazione di offerte turistiche</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e assistenza desk al cliente</li> <li>• Gestione delle relazioni con i clienti</li> <li>• Gestione delle prenotazioni</li> <li>• Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative</li> <li>• Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica</li> <li>• Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente</li> <li>• Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio</li> <li>• Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria</li> </ul>	

ADA.23.03.05	<b>ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni naturalistiche</li> <li>• Definizione del programma di visita e realizzazione dei materiali di supporto da distribuire agli escursionisti</li> <li>• Verifica dell'adeguatezza ed efficienza dell'equipaggiamento degli escursionisti</li> <li>• Accompagnamento e conduzione di singoli escursionisti, o gruppi, presso i luoghi di attrazione</li> <li>• Gestione della visita e della relazione con gli escursionisti in lingua nazionale e straniera</li> <li>• Svolgimento di attività di animazione su tematiche inerenti gli itinerari proposti</li> <li>• Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli</li> <li>• Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore</li> </ul>	

ADA.23.03.06	<b>ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI ALPINISTICHE O IN MONTAGNA</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni alpinistiche o in montagna</li> <li>• Valutazione delle capacità e dell'esperienza del cliente in rapporto alle difficoltà presenti sul percorso</li> <li>• Accompagnamento di persone in ascensioni sci-alpinistiche o in escursioni sciistiche</li> <li>• Valutazione delle condizioni meteo per tutta la durata dell'escursione</li> <li>• Insegnamento delle tecniche alpinistiche e sci-alpinistiche (escluse le tecniche sciistiche su piste da discesa e di fondo)</li> <li>• Istruzione a persone o a gruppi sui comportamenti da tenere nelle diverse situazioni nel rispetto degli standard di sicurezza nella fruizione dell'ambiente</li> <li>• Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore</li> </ul>	

ADA.23.03.07	<b>ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI CICLOTURISTICHE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni cicloturistiche</li> <li>• Assistenza ai partecipanti per tutta la durata dell'escursione cicloturistica</li> <li>• Applicazione di tecniche specifiche di guida della bicicletta in strada e fuori strada</li> <li>• Manutenzione ordinaria e semplici riparazioni della bicicletta</li> <li>• Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli</li> <li>• Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore</li> </ul>	

ADA.23.03.08	<b>ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI EQUESTRI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni equestri</li> <li>• Accompagnamento ed assistenza ai clienti per tutta la durata dell'escursione equestre</li> <li>• Supporto ai clienti nelle manovre e nella conduzione dell'equino</li> <li>• Cura (non veterinaria) e governo degli equini</li> <li>• Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli</li> <li>• Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore</li> </ul>	

ADA.23.03.09	<b>ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI SUBACQUEE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni subacquee</li> <li>• Valutazione delle condizioni meteo-marine prima e dopo l'immersione</li> <li>• Informazioni al cliente di carattere naturalistico e paesaggistico sull'ambiente marino subacqueo dell'escursione</li> <li>• Verifica preliminare dell'attrezzatura in dotazione ad ogni singolo cliente del gruppo e del corretto funzionamento della stessa</li> <li>• Informazioni ai clienti sugli obiettivi dell'escursione e sull'itinerario da seguire</li> <li>• Accompagnamento ed assistenza ai clienti per tutta la durata dell'escursione subacquea</li> <li>• Condivisione delle regole comportamentali da tenere in acqua e delle procedure da seguire nelle fasi di immersione ed emersione</li> <li>• Valutazione delle condizioni psico-fisiche di ogni cliente e controllo delle capacità dei sub che ci si appresta a guidare</li> <li>• Monitoraggio dei rischi potenziali durante l'escursione subacquea e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli</li> <li>• Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore</li> </ul>	

ADA.23.03.10	<b>CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificazione dell'offerta turistica locale</li> <li>• Raccolta dati sulle caratteristiche dei luoghi da visitare</li> <li>• Sviluppo e perfezionamento della proposta di itinerario e/o percorso di visita, anche attraverso sopralluoghi</li> <li>• Realizzazione dei materiali di supporto da distribuire ai partecipanti</li> <li>• Accompagnamento e conduzione di singoli o gruppi in zone di interesse</li> <li>• Illustrazione e descrizione delle caratteristiche e delle particolarità dei luoghi di visita</li> <li>• Intervento in situazioni di emergenza</li> <li>• Valutazione della qualità dei servizi offerti</li> <li>• Accoglienza dei partecipanti</li> </ul>	

ADA.23.03.11	<b>ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studio ed esecuzione del percorso di viaggio definito dagli organizzatori</li> <li>• Gestione e conduzione del gruppo, finalizzata a favorirne la coesione e la partecipazione</li> <li>• Assistenza al cliente e gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo ingressi) con i clienti, in lingua nazionale e straniera</li> <li>• Erogazione di informazioni di interesse turistico sulle zone di transito</li> <li>• Accompagnamento nella visita a luoghi e località turistiche</li> <li>• Accoglienza dei reclami da parte del gruppo accompagnato</li> <li>• Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore</li> <li>• Accoglienza dei partecipanti</li> </ul>	

ADA.23.03.12	<b>PROGETTAZIONE E SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE</b>
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: <b>Servizi turistici</b>	
Processo: <b>Servizi di viaggio e accompagnamento</b>	
Sequenza: <b>Definizione, coordinamento ed erogazione di attività di animazione</b>	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideazione dell'attività di animazione e intrattenimento</li> <li>• Organizzazione delle attività di animazione (es. preparazione di materiali, diffusione del programma delle attività, ecc.)</li> <li>• Conduzione di attività di animazione e di intrattenimento (es. teatro, danza, canto, pratica sportiva, ecc.)</li> <li>• Valutazione dell'andamento del servizio svolto e customer satisfaction</li> </ul>	

## Sezione 3.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

### Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

#### SERVIZI DI VIAGGIO E ACCOMPAGNAMENTO

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
<b>QPR-SVA-01</b>	STRATEGIE PER PROMUOVERE E COMMERCIALIZZARE UN PRODOTTO TURISTICO	5
<b>QPR-SVA-02</b>	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	4
<b>QPR-SVA-03</b>	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	3
<b>QPR-SVA-04</b>	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO	3
<b>QPR-SVA-05</b>	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA	4
<b>QPR-SVA-06</b>	ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA	4

## Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

<b>STRATEGIE PER PROMUOVERE E COMMERCIALIZZARE UN PRODOTTO TURISTICO</b>	
Codice: <b>QPR-SVA-01</b>	Livello: <b>EQF-5</b> <span style="float: right;">Versione 1 del 10/06/2017</span>
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base dell'analisi della domanda e dell'offerta turistica del territorio di riferimento, sviluppare strategie per la promozione e commercializzazione di un prodotto turistico nel mercato target, tenendo conto dei risultati dell'analisi e dei vincoli di spesa.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di analisi di mercato</li> <li>• Elementi di evoluzione dei modelli turistici del territorio</li> <li>• Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio</li> <li>• Caratteristiche del sistema turistico regionale</li> <li>• Marketing turistico e territoriale</li> <li>• Tipologie di strutture ricettive presenti sul territorio di riferimento</li> <li>• Legislazione turistica</li> <li>• Tecniche di contabilità e bilancio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare le risorse specifiche (naturali, archeologiche, paesaggistiche, artistiche, etc) del territorio utili a definire le strategie di sviluppo di un prodotto turistico</li> <li>• Pianificare strategie di lancio/rilancio del servizio turistico</li> <li>• Elaborare l'immagine turistica del territorio</li> <li>• Progettare un itinerario tematico</li> <li>• Definire obiettivi di promozione/comunicazione</li> <li>• Redigere un budget</li> <li>• Contattare potenziali sponsor</li> <li>• Definire i costi complessivi per la promozione e commercializzazione</li> <li>• Scegliere i canali distributivi (corti, lunghi, diretti, indiretti) e gli eventuali intermediari coinvolti</li> <li>• Realizzare campagne di comunicazione per la diffusione al pubblico del servizio offerto</li> </ul>

<b>PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO</b>	
Codice: <b>QPR-SVA-02</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 08/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici</li> <li>• Tipologie di strutture ricettive</li> <li>• Tipologie dei mezzi di trasporto</li> <li>• Terminologia del settore</li> <li>• Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici</li> <li>• Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento</li> <li>• Elementi di comunicazione specifica del settore</li> <li>• Tecniche di pianificazione del lavoro</li> <li>• Legislazione turistica</li> <li>• Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei</li> <li>• Strumenti e software a supporto della predisposizione di un pacchetto turistico</li> <li>• Lingua inglese a livello B2</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare le esigenze del committente</li> <li>• Definire un programma di lavoro organizzato e funzionale</li> <li>• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste</li> <li>• Operare nei tempi di lavorazione previsti</li> <li>• Contattare servizi ed istituti pubblici e privati</li> <li>• Definire i contratti con i fornitori</li> <li>• Negoziare i costi dei servizi</li> <li>• Preparare servizi di trasporto, pernottamento, assicurazioni di viaggio per viaggi organizzati</li> <li>• Realizzare pacchetti turistici (all inclusive, viaggi su misura, viaggi tematici)</li> <li>• Preparare un preventivo</li> <li>• Formulare l'offerta e concludere la vendita</li> <li>• Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B2</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore</li> </ul>

**ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO**Codice: **QPR-SVA-03**Livello: **EQF-3**

Versione 2 del 08/01/2020

*Descrizione del qualificatore professionale regionale*

In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.

*Conoscenze*

- Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici
- Tecniche di comunicazione con il cliente
- Elementi di comunicazione grafica
- Strumenti e software a supporto della vendita di un servizio turistico
- Elementi di geografia turistica europea ed extraeuropea
- Cenni sulle disposizioni sanitarie internazionali
- Tipologie e funzionamento degli operatori turistici
- Tecniche di prenotazione
- Funzionalità dei principali software applicativi di biglietteria aerea (GDS)
- Cenni di art. 74/ter
- Cenni di legislazione turistica
- Lingua inglese a livello B1
- Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale

*Abilità*

- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste
- Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione
- Operare nei tempi di lavorazione previsti
- Preparare un preventivo
- Preparare viaggi su misura
- Predisporre la documentazione di viaggio
- Utilizzare i servizi di prenotazione online di vettori commerciali e low cost
- Applicare tecniche di prenotazione
- Elaborare documenti contabili di vendita
- Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1
- Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore

<b>REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO</b>	
Codice: <b>QPR-SVA-04</b>	Livello: <b>EQF-3</b> <span style="float: right;">Versione 1 del 10/06/2017</span>
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di assistenza e accoglienza dei clienti</li> <li>• Funzionamento dei servizi di accoglienza/accompagnamento/assistenza del turista nei diversi contesti lavorativi</li> <li>• Cenni di psicologia di gruppo</li> <li>• Elementi di geografia turistica</li> <li>• Funzionamento dei mezzi di trasporto</li> <li>• Normativa relativa ai documenti di viaggio</li> <li>• Normativa relativa a disposizioni sanitarie internazionali</li> <li>• Tipologie di assicurazione di viaggio</li> <li>• Elementi di base del primo soccorso</li> <li>• Lingua inglese a livello B1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire l'accoglienza aeroportuale, portuale, congressuale</li> <li>• Gestire i transfer</li> <li>• Gestire il gruppo turistico</li> <li>• Controllare documentazione e pratiche nelle diverse fasi del viaggio organizzato</li> <li>• Recuperare la documentazione di viaggio</li> <li>• Gestire eventuali imprevisti (scioperi, overbooking, riprotezioni, etc) durante un viaggio organizzato</li> <li>• Interagire con clienti e fornitori in lingua inglese a livello B1</li> </ul>

<b>REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA</b>	
Codice: <b>QPR-SVA-05</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 3 del 08/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari, centri di aggregazione), realizzare servizi di animazione turistica, tenendo conto del tipo di utenza e della specificità del contesto.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici</li> <li>• Tecniche di animazione ludico-sportiva</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di lavoro in gruppo</li> <li>• Tipologie di intrattenimento: giochi di animazione e socializzazione, attività musicali e artistiche, attività motorie</li> <li>• Cenni di psicologia di gruppo</li> <li>• Cenni di psicologia del turismo</li> <li>• Giochi di animazione e socializzazione</li> <li>• Elementi di base del primo soccorso</li> <li>• Lingua inglese a livello B1</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretare le esigenze dei turisti</li> <li>• Adattare le proprie tecniche al prodotto turistico</li> <li>• Adattare le proprie tecniche al target del gruppo</li> <li>• Gestire gruppi durante l'attività di animazione</li> <li>• Coinvolgere e creare empatia con gli ospiti della struttura</li> <li>• Condurre attività di intrattenimento ludico sportivo</li> <li>• Interagire con i turisti in lingua inglese a livello B1</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore</li> </ul>

<b>ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA</b>	
Codice: <b>QPR-SVA-06</b>	Livello: <b>EQF-4</b>
Versione 2 del 08/01/2020	
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>	
<p>In base al contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari), organizzare attività di animazione e intrattenimento turistico, curando gli allestimenti e la predisposizione di materiali per l'attività.</p>	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione e pianificazione del proprio lavoro nella gestione dei servizi turistici</li> <li>• Tecniche di comunicazione</li> <li>• Tecniche di lavoro in gruppo</li> <li>• Normativa specifica del settore turistico</li> <li>• Tipologie di attività di intrattenimento: caratteristiche, vincoli, opportunità</li> <li>• Organizzazione del sistema turistico-ricettivo, sportivo e del tempo libero</li> <li>• Elementi di geografia turistica del territorio</li> <li>• Cenni di customer care</li> <li>• Cenni di psicologia del turismo</li> <li>• Elementi di base del primo soccorso</li> <li>• Normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare le richieste del cliente</li> <li>• Analizzare le richieste del contesto operativo</li> <li>• Pianificare attività di animazione</li> <li>• Allestire gli spazi di animazione</li> <li>• Predisporre materiali divulgativi e promozionali</li> <li>• Predisporre ed elaborare materiali specifici per l'attività</li> <li>• Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici adeguati allo svolgimento delle attività</li> <li>• Selezionare le risorse artistiche, naturali, culturali e logistiche adeguate al servizio da erogare</li> <li>• Valutare l'andamento delle attività e il gradimento dei clienti</li> <li>• Operare secondo le norme di sicurezza specifiche per il settore</li> </ul>

## Sezione 3.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-SVA-01	QPR-SVA-02	QPR-SVA-03	QPR-SVA-04	QPR-SVA-05	QPR-SVA-06
<b>Sviluppo di piani di promozione turistica</b>							
ADA.23.03.01	Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali	X	X				
ADA.23.03.02	Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale			X	X		
<b>Composizione ed erogazione di offerte turistiche</b>							
ADA.23.03.03	Progettazione e promozione di offerte di viaggio	X	X	X			
ADA.23.03.04	Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi			X			
<b>Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite</b>							
ADA.23.03.05	Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche						
ADA.23.03.06	Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni alpinistiche o in montagna						
ADA.23.03.07	Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni cicloturistiche						
ADA.23.03.08	Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni equestri						
ADA.23.03.09	Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni subacquee						
ADA.23.03.10	Conduzione e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale						
ADA.23.03.11	Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi				X		
<b>Definizione, coordinamento ed erogazione di attività di animazione</b>							
ADA.23.03.12	Progettazione e svolgimento di attività di animazione					X	X

\*Non si è ritenuto, in questa fase, di costruire qualificatori su Ada che disciplinano attività per le quali è richiesta un'abilitazione specifica già normata (patentini)

## Sezione 3.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

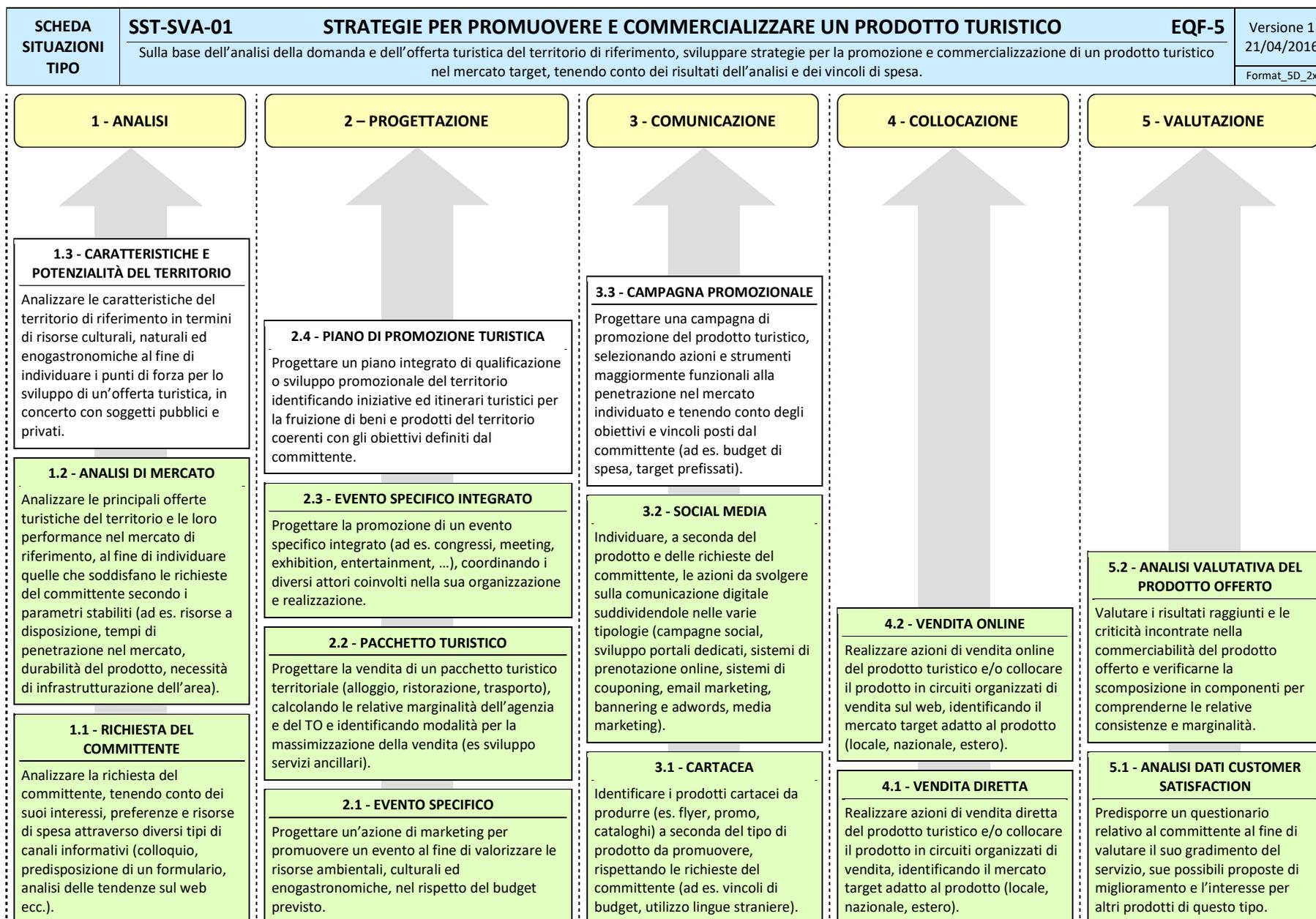
Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

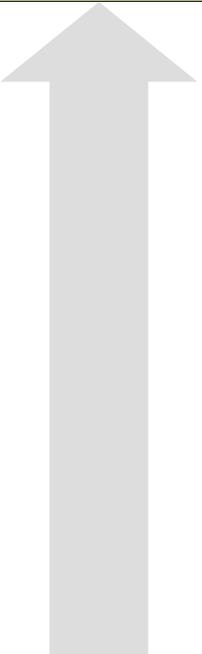
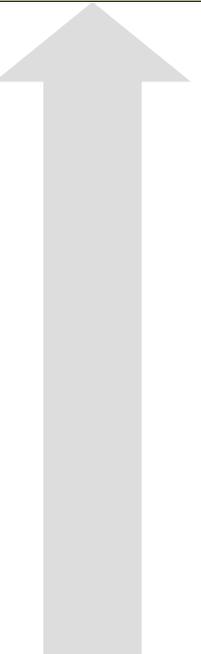
### SERVIZI DI VIAGGIO E ACCOMPAGNAMENTO

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
<b>SST-SVA-01</b>	STRATEGIE PER PROMUOVERE E COMMERCIALIZZARE UN PRODOTTO TURISTICO	
<b>SST-SVA-02</b>	PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO	
<b>SST-SVA-03</b>	ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	
<b>SST-SVA-04</b>	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO	
<b>SST-SVA-05</b>	REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA	
<b>SST-SVA-06</b>	ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA	

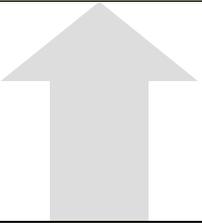
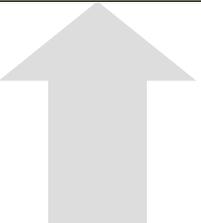
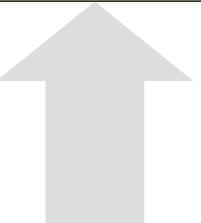
Legenda:

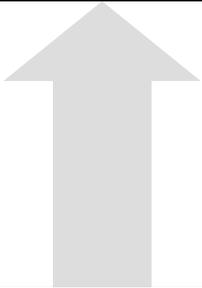
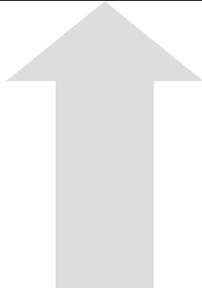
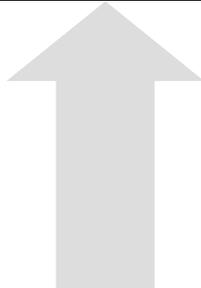
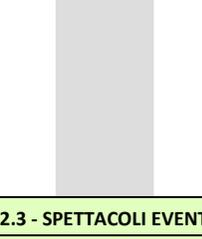
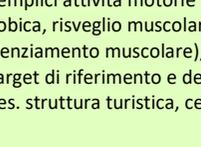
-  = Scheda presente nel repertorio
-  = Scheda in corso di elaborazione

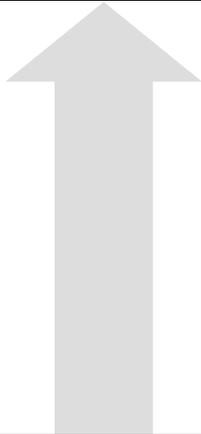
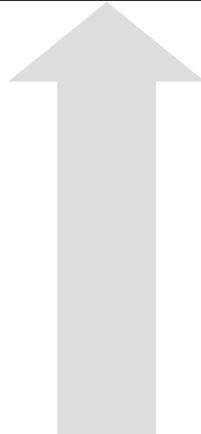


SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-SVA-02</b>	<b>PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO</b>	<b>EQF-4</b>
	In base alla richiesta del committente, predisporre un pacchetto turistico, tenendo conto dei vincoli imposti dal committente (es. destinazione, tipologia di viaggio, budget) e della gamma di prodotti turistici disponibili.		
	<b>1 - ESCURSIONI</b>	<b>2 - VIAGGI INCOMING E OUTGOING</b>	<b>3 - VIAGGI ON DEMAND</b>
			
	<b>1.1 - ESCURSIONI GIORNALIERE IN ITALIA</b>	<b>2.1 - VIAGGI IN ITALIA</b>	<b>3.1 - VIAGGI TEMATICI</b>
	Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera in Italia, combinando mezzo di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Italia, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	Sulla base della richiesta del committente, ideare ed elaborare un viaggio tematico, contattando operatori della meta turistica che offrano servizi rilevanti per il tema del viaggio, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.
	<b>1.2 - ESCURSIONI GIORNALIERE ALL'ESTERO</b>	<b>2.2 - VIAGGI IN EUROPA</b>	<b>3.2 - VIAGGI DI LUSO</b>
	Sulla base della richiesta del committente, elaborare un programma di escursione giornaliera all'estero, combinando mezzi di trasporto, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche tenendo conto della normativa vigente in materia di trasporti. Alla luce del programma definito, calcolare il costo dell'escursione e fissarne il prezzo di vendita.	Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in Europa, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche. Alla luce del programma definito, calcolare il costo del pacchetto e fissarne il prezzo di vendita.	Sulla base della richiesta del committente, programmare un viaggio di lusso, contattando fornitori di mezzi di trasporto e di strutture ricettive di alto livello, combinandoli con attività e/o servizi esclusivi, e verificare che la qualità e il livello del viaggio siano conformi a standard elevati.
		<b>2.3 - VIAGGI EXTRAEUROPEI</b>	
		Sulla base della richiesta del committente, elaborare un viaggio in paesi extraeuropei, combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche, stipulando assicurazioni di viaggio e verificand	

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-SVA-03 ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO</b>			<b>EQF-3</b>
In base alla richiesta del singolo cliente, identificare il servizio corrispondente e gestire le pratiche amministrative adeguate, predisponendo il preventivo, i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e pagamento.				Versione 3 15/01/2020 Format_5D
<b>1 - GESTIONE RICHIESTA</b>	<b>2 – OFFERTA DEL SERVIZIO</b>	<b>3 - PREVENTIVO DEL SERVIZIO TURISTICO</b>	<b>4 - CONFERMA E PAGAMENTO</b>	<b>5 - CRITICITÀ/IMPREVISTI</b>
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA</b>                      A fronte di una richiesta in lingua straniera, saper rispondere al cliente in una seconda lingua comunitaria a livello B1.                 </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2.4 - BIGLIETTERIA AEREA</b>                      A fronte di una richiesta di biglietteria aerea, offrire il miglior volo al cliente, utilizzando il sistema informatico di prenotazione presente in agenzia (GDS).                 </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>3.3 - PREVENTIVO SU MISURA</b>                      Dopo aver contattato i diversi fornitori locali e/o stranieri, elaborare il preventivo di viaggio su misura precedentemente proposto al cliente, indicando l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.                 </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>4.3 - RISCOSSIONE PAGAMENTO FINALE</b>                      Prima della data di partenza, riscuotere il saldo finale ed emettere la ricevuta per il cliente, aggiornando i registri contabili.                 </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>5.3 - DISDETTE E RIMBORSI</b>                      In caso di mancata partenza (a causa di malattia giustificata, no show ecc.), verificare la possibilità di rimborso prevista dal contratto di vendita.                 </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1.3 - SITUAZIONI SPECIALI</b>                      Nel contesto di un'attività di promozione (fiere, manifestazioni e convegni), gestire la richiesta di un potenziale cliente, offrendo una panoramica dei prodotti turistici da catalogo.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2.3 - OFFERTE SU MISURA</b>                      Sulla base di una richiesta fuori catalogo, proporre un servizio su misura verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>3.2 - PREVENTIVO STANDARD</b>                      A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un viaggio da catalogo, definire il preventivo, elencando i singoli elementi di spesa inclusi nel pacchetto nonché l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>4.2 - CONSEGNA DOCUMENTAZIONE</b>                      A fronte del pagamento dell'acconto, emettere e consegnare i documenti di viaggio (biglietti, voucher ecc.), controllando la correttezza delle informazioni riportate.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>5.2 - VARIAZIONI CONTRATTUALI</b>                      Dopo aver stipulato il contratto di vendita, gestire eventuali richieste di variazioni da parte del cliente, rispettando le condizioni generali imposte dal fornitore.                 </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1.2 - ON LINE</b>                      Sulla base di una richiesta pervenuta on line (via siti di booking, email, form di richiesta), dare un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta, utilizzando i software specifici per contattare il cliente.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2.2 - SERVIZI STANDARD</b>                      Sulla base delle richieste del cliente, proporre un viaggio da catalogo verso la destinazione prescelta, tenendo conto del budget del cliente e altre sue preferenze (periodo, servizi extra ecc.).                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>3.1 - DIRETTA</b>                      A fronte dell'accettazione da parte del cliente di un servizio di biglietteria e/o prenotazione, confermare il servizio stesso al fornitore, utilizzando il software dedicato.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>4.1 - CONFERMA E ACCONTO</b>                      A fronte dell'accettazione del preventivo, elaborare il contratto di vendita da sottoporre alla firma del cliente, riscuotendo l'acconto pattuito.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>5.1 - SERVIZI NON CONFORMI</b>                      A fronte di una lamentela o criticità sul servizio offerto, accogliere tale lamentela o criticità, dando un feedback immediato al cliente sulla base del contratto di vendita.                 </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>1.1 - DESK</b>                      Sulla base di un primo approccio con il cliente, individuare il tipo di richiesta, dando un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>2.1 - INFO/PRENOTAZIONI</b>                      Sulla base dell'analisi della richiesta, dare informazioni dettagliate relative al prodotto turistico individuato ed eventualmente opzionare la struttura ricettiva o il mezzo di trasporto necessario.                 </div>			

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	<b>SST-SVA-04</b>	<b>REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO</b>	<b>EQF-3</b>	Versione 4 31/01/2017  Format_3D
	Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, servizi di trasporto, viaggi organizzati), realizzare servizi di accoglienza e accompagnamento turistico, tenendo conto delle specificità di tale contesto.			
	<b>1 - ACCOGLIENZA</b>	<b>2 - ASSISTENZA</b>	<b>3 - SUPPORTO</b>	
				
	<b>1.5 - AEROPORTUALE INTERNA</b> A fronte di una partenza aeroportuale, registrare il passeggero sul volo prenotato con l'eventuale bagaglio da stiva, consegnando la carta d'imbarco e indirizzandolo al controllo doganale e gate di partenza.	<b>2.5 - SECONDA LINGUA STRANIERA</b> Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1.	<b>3.4 - SECONDA LINGUA STRANIERA</b> Conversare con i turisti in una seconda lingua comunitaria a livello B1.	
	<b>1.4 - CROCIERISTICA</b> A fronte di una situazione di imbarco/sbarco, assistere il crocierista nella fase di trasferimento (dal porto verso aeroporti/hotel e viceversa), consegna del bagaglio e check-in/check-out, controllando la documentazione di viaggio e i documenti di identità.	<b>2.4 - VIAGGI ALL'ESTERO</b> In occasione di un viaggio organizzato all'estero, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, gestendo l'intermediazione tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche).	<b>3.3 - INFORTUNI E MALATTIE</b> In caso di infortuni e malattie dei partecipanti, gestire il momento del soccorso alla luce della gravità, in prima persona secondo i principi del primo soccorso o contattando le autorità sanitarie locali, e in un secondo momento assistere il turista con le eventuali pratiche assicurative, non dimenticando la gestione del resto del gruppo.	
	<b>1.3 - AEROPORTUALE ESTERNA</b> A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, accogliere il/i passeggero/i, indirizzandolo verso il mezzo di trasporto prenotato, eventualmente assistendolo in caso di bagaglio smarrito.	<b>2.3 - VIAGGI IN ITALIA</b> In occasione di un viaggio organizzato in Italia, assistere i partecipanti dal momento della partenza fino all'arrivo, occupandosi in prima persona dei rapporti tra i turisti e le strutture prenotate (strutture ricettive, mezzi di trasporto e attrazioni turistiche).	<b>3.2 - VARIAZIONI ORGANIZZATIVE</b> In caso di variazioni organizzative, comunicare ai turisti il cambio di programma in modo professionale, assicurandosi che venga rispettato il livello del servizio inizialmente previsto.	
	<b>1.2 - CONGRESSI</b> Sulle base della postazione attribuita, saper indicare le sale utilizzate per le sessioni congressuali e altre zone strategiche (desk ricevimento, bagni, buffet e vie d'uscita) interessate all'evento.	<b>2.2 - ESCURSIONE GIORNALIERA</b> In occasione di un'escursione giornaliera, assistere i turisti, verificando che il programma dell'escursione venga rispettato e che tutti i servizi previsti vengano forniti.	<b>3.1 - DOCUMENTI</b> Nelle diverse fasi di viaggio (partenza, trasferimento tra stati ecc.), controllare tutti i documenti di viaggio e di identità dei turisti, accertando la loro presenza e validità in riferimento al viaggio stesso.	
	<b>1.1 - INFO POINT TURISTICO</b> A fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, relazionarsi con gli stessi, offrendo materiale informativo relativo alla località turistica di interesse.	<b>2.1 - SERVIZI TRANSFERT</b> In occasione di un servizio di transfer, controllare la presenza dei turisti prenotati su quel servizio e la conformità del mezzo di trasporto, rispettando le tempistiche di partenza e arrivo.		

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>SST-SVA-05 REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICA</b>		<b>EQF-4</b> Versione 2 20/02/2018 Format_4D
Sulla base del contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari), realizzare servizi di animazione turistica, tenendo conto del tipo di utenza e della specificità del contesto.			
<b>1 - TARGET DI RIFERIMENTO</b>	<b>2 – SERVIZI LUDICO RICREATIV</b>	<b>3 - ATTIVITÀ MOTORIE E SPORTIVE</b>	<b>4 - CAPACITÀ LINGUISTICA</b>
			
<p style="text-align: center;"><b>1.4 - ANZIANI, BABY</b></p> <p>Realizzare servizi di assistenza ed intrattenimento rivolti a particolari categorie di persone (es. anziani, bimbi fino ai 4 anni non compiuti), nel rispetto delle specificità rilevate, del contesto (es. centro turistico, baby club), di eventuali requisiti igienico sanitari da osservare.</p>		<p style="text-align: center;"><b>3.3 - PRATICA SPORTIVA</b></p> <p>Realizzare specifici servizi di pratica sportiva (es. vela, tennis, windsurf, canoa), nel rispetto delle regolamentazioni specifiche delle varie discipline (es. patentini, attestati) previste dalla normativa, dal Coni, dalle Federazioni e dagli Enti di Promozione sportiva.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>1.3 - ADULTI E FAMIGLIE</b></p> <p>Al fine di creare momenti di svago e socializzazione tra di essi, coinvolgere in maniera propositiva gli ospiti di una struttura turistica, attraverso attività artistiche, motorie, sportive e/o di intrattenimento in genere.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.3 - SPETTACOLI EVENTI</b></p> <p>Realizzare eventi serali (es. teatro, canto, ballo) di intrattenimento per gli ospiti di una struttura (es. strutture ricettive, villaggi turistici, crociere), coinvolgendoli e rendendoli partecipi delle attività proposte.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.2 - MOTORIA SPECIFICA</b></p> <p>Realizzare attività motorie specifiche per singoli o gruppi (es. tiro con l'arco, lezioni di ballo, tornei sportivi, acqua gym), tenendo in considerazione il target di riferimento e le disponibilità di spazi ed attrezzature che il contesto operativo propone.</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.3 - MULTILINGUE</b></p> <p>Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando più lingue straniere a livello B1 o superiore (es. inglese e/o tedesco e/o spagnolo e/o russo e/o lingue orientali).</p>
<p style="text-align: center;"><b>1.2 - RAGAZZI</b></p> <p>Condurre attività di intrattenimento e sportive con ragazzi dai 12 ai 18 anni all'incirca, tenendo conto degli interessi e curiosità legati alla fascia d'età.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.2 - TORNEI E FESTE A TEMA</b></p> <p>Condurre attività di intrattenimento diurne o serali in forma di torneo a squadre e/o stand e/o feste a tema rivolte a ospiti di tutte le età, coinvolgendoli ed impegnandoli in attività ludico ricreative.</p>	<p style="text-align: center;"><b>3.1 - MOTORIA DI BASE</b></p> <p>Condurre semplici attività motorie di base (es. attività aerobica, risveglio muscolare, step, zumba, potenziamento muscolare), tenendo conto del target di riferimento e del contesto operativo (es. struttura turistica, centro balneare).</p>	<p style="text-align: center;"><b>4.2 - DUE LINGUE STRANIERE LIV B1</b></p> <p>Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando due lingue straniere a livello B1 (es. inglese e tedesco).</p>
<p style="text-align: center;"><b>1.1 - BAMBINI</b></p> <p>Condurre attività di intrattenimento con bambini dai 4 ai 10 anni di età all'incirca, trasmettendo fiducia e coinvolgimento nei bambini e genitori.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2.1 - GIOCHI SINGOLI E DI GRUPPO</b></p> <p>Realizzare semplici giochi di intrattenimento sia coinvolgendo una singola persona, sia un gruppo, tenendo conto del target di riferimento e del contesto operativo (singola festa, struttura turistica).</p>		<p style="text-align: center;"><b>4.1 - UNA LINGUA STRANIERA LIVELLO B1</b></p> <p>Condurre attività di animazione interagendo con i clienti e/o turisti utilizzando una lingua straniera a livello B1 (es. lingua inglese).</p>

<b>SCHEDA SITUAZIONI TIPO</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE TURISTICA</b>		<b>EQF-4</b> Versione 2 15/01/2020 Format_4D
In base al contesto operativo in cui si è inseriti (strutture ricettive, navi da crociera, centri balneari), organizzare attività di animazione e intrattenimento turistico, curando gli allestimenti e la predisposizione di materiali per l'attività.			
<b>1 - PROGRAMMAZIONE</b>	<b>2 – ALLESTIMENTO</b>	<b>3 - MATERIALI</b>	<b>4 - VALUTAZIONE</b>
			
<b>1.3 - PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE</b> Realizzare una pianificazione plurigiornaliera (es. settimanale) del servizio di animazione che risponda alle esigenze dei diversi target di utenza e nel rispetto delle indicazioni e degli obiettivi definiti dalla struttura operativa (es. villaggio turistico, nave da crociera, centro balneare) in cui si è inseriti.	<b>2.3 - EVENTO IN SPAZI PUBBLICI</b> Allestire un'area pubblica (es. piazza, fiera, viali e strade) con attrezzature tecniche (impianti audio e video) ed addobbi in coerenza con l'attività di intrattenimento richiesta dallo specifico evento e nel rispetto dei vincoli normativi e delle autori	<b>3.2 - MATERIALI PROMOZIONALI</b> Realizzare semplici materiali promozionali per la divulgazione delle attività di intrattenimento programmate dalla struttura operativa in cui si è inseriti, utilizzando sia strumenti cartacei (es. volantini informativi, cartelloni, diari di bordo), sia i media (registrazioni radio, utilizzo dei social).	<b>4.3 - AZIONI MIGLIORAMENTO</b> Valutare i risultati raggiunti per individuare possibili azioni di miglioramento nella programmazione ed erogazione delle attività proposte.
<b>1.2 - PROGRAMMAZIONE GIORNALIERA</b> Realizzare una pianificazione giornaliera di attività di intrattenimento, offrendo diverse tipologie di servizi a diversi target di utenza, nel rispetto delle specificità del contesto operativo (es. struttura turistica, centro balneare) e degli spazi ed attrezzature a disposizione.	<b>2.2 - SPAZI ESTERNI</b> Allestire uno spazio esterno (es. campi da gioco, piscine, aree private) con arredi, materiali ed attrezzature tecniche (microfoni, musica), nel rispetto delle specificità dell'attività proposta e delle risorse a disposizione.	<b>3.1 - MATERIALI ATTIVITÀ</b> Predisporre i materiali necessari per lo svolgimento dell'attività pianificata (es. colori, giochi, attrezzature sportive, abbigliamento specifico, premi), tenendo in considerazione il target di utenza ed il contesto operativo in cui si è inseriti.	<b>4.2 - CUSTOMER SATISFACTION</b> Predisporre e somministrare semplici questionari di soddisfazione agli utenti dell'attività con periodicità costante, nel rispetto delle specificità del contesto operativo.
<b>1.1 - SINGOLA ATTIVITÀ</b> Pianificare una singola attività di animazione e intrattenimento (es. gioco, attività motoria), tenendo conto del target di riferimento e del contesto operativo in cui si è inseriti.	<b>2.1 - SALA INTERNA</b> Allestire uno spazio interno con addobbi, festoni, palloncini ed attrezzature tecniche (microfoni, musica), tenendo in considerazione il target di utenza e la tipologia dell'attività (es. festa di compleanno, serata a tema, evento specifico).		<b>4.1 - FEEDBACK DIRETTI</b> Monitorare il grado di soddisfazione espresso dagli ospiti/utenti della struttura in merito all'attività di intrattenimento proposta attraverso un primo contatto diretto al termine dell'attività.

