

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO TURISMO E SPORT	
Denominazione della figura	OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5.2 Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere.</p> <p>5.2.2.1 Cuochi in alberghi e ristoranti.</p> <p>5.2.2.2 Addetti alla preparazione e cottura di cibi.</p> <p>5.2.2.3 Camerieri ed assimilati.</p> <p>5.2.2.4 Baristi e assimilati.</p>
	<p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>10.85 Produzione di pasti e piatti preparati.</p> <p>55.10 Alberghi e strutture simili.</p> <p>56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile.</p> <p>56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi).</p> <p>56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale.</p> <p>56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina.</p>
FIGURA/INDIRIZZO NAZIONALE CORRELATI	Operatore della ristorazione Indirizzo Servizi di sala e bar
Correlazione al Quadro europeo delle qualificazioni (QEQ/EQF)	Livello 3
Descrizione sintetica della figura	L'operatore dell'accoglienza e dell'ospitalità interviene, a livello esecutivo, nel processo di accoglienza e ospitalità con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative ai servizi di sala-bar E di accoglienza con competenze nella scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, nella realizzazione dell'allestimento della sala e del bar, nell'erogazione del servizio di sala e bar e nella cura del servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite.
Processo di lavoro caratterizzante la figura: ACCOGLIENZA E OSPITALITA'	<p>A. Pianificazione e organizzazione proprio del lavoro</p> <p>B. Gestione magazzino</p> <p>C. Preparazione alimenti</p> <p>D Accoglienza e ospitalità</p>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. – Preparazione strumenti, attrezzature, macchine. – Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine. – Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	1. Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.
	2. Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso.
	3. Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria.
	4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.
<p>B. GESTIONE MAGAZZINO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Stoccaggio e conservazione prodotti alimentari. 	5. Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie.
<p>C. PREPARAZIONE ALIMENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Predisposizione materie prime (per consumo o lavorazioni successive). – Predisposizione semilavorati. – Disposizione di prodotti assemblati. 	6. Scegliere e preparare le materie prime e i semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.
<p>D. ACCOGLIENZA E OSPITALITA':</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Allestimento sala e bar – Servizio in sala – Servizio al bar – Prenotazione, accoglienza e assistenza 	7. Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
	<p>8. Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza</p>
	<p>9.. Curare il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite attraverso modalità di approccio/orientamento al cliente funzionali alla sua fidelizzazione e alla promozione della struttura ricettiva/di ospitalità e del territorio</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato-	<ul style="list-style-type: none">- Attrezzature di servizio- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e distribuzione pasti- Principali terminologie tecniche di settore- Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo- Tecniche di comunicazione organizzativa- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Individuare strumenti, attrezzature, macchine per le diverse attività sulla base delle procedure standard- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchine-	<ul style="list-style-type: none">- Metodi e tecniche del servizio ristorativo e di sala bar- Principi e parametri delle strumentazioni e apparecchiature per il processo ristorativi- Tipologie delle principali attrezzature, macchine, strumenti, del processo ristorativo

COMPETENZA N. 3

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione, lo stato di efficienza e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento-	<ul style="list-style-type: none">- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine- Procedure e tecniche di monitoraggio- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia- Utilizzare strumenti e procedure di igiene personale-	<ul style="list-style-type: none">- Elementi di ergonomia- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino- Prodotti per la sanificazione la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Adottare tecniche di trattamento e di conservazione- Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino-	<ul style="list-style-type: none">- Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti- Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Applicare criteri di selezione delle materie prime- Approntare materie prime per la preparazione di pasti- Applicare tecniche di lavorazione delle materie prime	<ul style="list-style-type: none">- Elementi di gastronomia- Elementi di merceologia relativi alle materie prime: varietà e derivati, prodotti enogastronomici regionali, proprietà organolettiche e impieghi- Standard di qualità dei prodotti alimentari- Tecniche delle lavorazioni preliminari e dei semilavorati in cucina- Utensili per la preparazione dei cibi-

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Applicare la normativa HACCP- Applicare tecniche di allestimento della sala ristorante e del bar in riferimento a diverse occasioni/eventi- Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per il bar- Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per la sala-	<ul style="list-style-type: none">- Elementi di estetica- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio- Sistema HACCP- Tecniche e stili di servizio di sala- Tecniche e stili di servizio del bar-

COMPETENZA N. 8

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Applicare la normativa HACCP- Applicare metodi base di lavorazione degli alimenti- Applicare procedure di prenotazione- Applicare procedure e metodi di controllo qualità delle materie prime/semilavorati alimentari- Applicare regole e tecniche di servizio del vino- Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami- Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per il bar- Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per la sala- Applicare tecniche, utensili e strumenti di lavorazione, di cottura, di finitura di alimenti e pietanze in sala- Realizzare prodotti del bere miscelato e non, di caffetteria anche innovativi e di nuova tendenza- Realizzare semplici preparazioni/prodotti alimentari per la sala-	<ul style="list-style-type: none">- Abbinamenti cibo/vino e cibo/bevande- Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio- Principi di customer care- Principi di fidelizzazione del cliente- Sistema HACCP- Tecniche di preparazione di prodotti alimentari di sala- Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar- Tecniche e stili di servizio di sala- Tecniche e stili di servizio del bar- Tecniche, utensili e strumenti di lavorazione, di cottura, di finitura di alimenti e pietanze in sala- Tipologie di mise en place della sala e del bar-

COMPETENZA N. 9

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Applicare la normativa HACCP- Applicare le norme per la tutela dei dati personali- Applicare procedure di check-in , live in e check-out- Applicare procedure di prenotazione- Applicare procedure per la registrazione amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite- Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami- Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni- Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa-	<ul style="list-style-type: none">- Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base- Normativa in materia di tutela della privacy- Principi di customer care- Principi di fidelizzazione del cliente- Procedure di check-in , live in e check-out- Procedure di prenotazione- Sistema HACCP- Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativi-

COMPETENZA

Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità- Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza- Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità- Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti	<ul style="list-style-type: none">- Direttive e normative sulla qualità di settore- Principi ed elementi di base di un sistema qualità- Procedure attinenti al sistema qualità- Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti- Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

COMPETENZA

Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none">- D.Lsg. 81/2008- Dispositivi di protezione individuale e collettiva- Disposizioni e procedure per lo smaltimento dei rifiuti- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio- Normativa ambientale e fattori di inquinamento- Nozioni di primo soccorso- Segnali di divieto e prescrizioni correlate