

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO

REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)

DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura	addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)
Settori di riferimento	turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello A
Descrizione	E' una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno
Contesto di esercizio	
Tipologia Rapporti di lavoro	Lavora prevalentemente nelle strutture ricettive ed extraricettive e risulta inquadrato come dipendente
Collocazione contrattuale	CCNL Turismo-6°livello addetto portineria. 5°livello - addetto con mansioni impiegate, assistente di portineria. 4° livello - portiere. 3° livello - portiere notturno (per disagio del lavoro notturno)
Collocazione organizzativa	Opera in autonomia all'interno del servizio ricevimento, riferisce al capo-ricevimento che gli conferisce gli incarichi o al Direttore/Proprietario. Collabora con tutti i reparti comunicando gli arrivi dei Clienti
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene. L'esperienza acquisita lo porta ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva. La figura, soprattutto del portiere di notte, è molto ricercata in ambito ricettivo. Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera. Il Turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro anche se sempre più con contratti flessibili
Percorsi formativi	Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo turistico (IPSSAR o ITT) per acquisire la conoscenza del mondo del ricettivo, avendo la possibilità di fare alcuni stage in azienda durante il periodo scolastico; conosce correttamente almeno due lingue straniere. Costituisce elemento caratterizzante la laurea ad indirizzo turistico (laurea breve in economia del turismo). Viene formato dall'azienda in tema di Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs.626/94), sul Primo Soccorso e sulla prevenzione incendi
Indici di conversione	
Sistemi di classificazione a fini statistici	
ISCO 1988	422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travel stewards
ISTAT Professioni (CP2001)	4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza ed assimilati 4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti 4.2.2.4 - Hostess, steward ed assimilati
Sistemi di classificazione e repertori di descrizione	
Unioncamere EXCELSIOR	
Repertorio Professioni ISFOL	Turismo Ospitalità e Tempo libero; L'operatore congressuale;
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	ALBERGHIERO; operatori servizi alberghieri (ricevimento, piani, ecc.)
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	
Repertori regionali per la Formazione professionale	Regione Emilia Romagna

Fonti documentarie	Le professioni nel settore turismo - EBNT 1998. Indagine nel settore alberghiero della Provincia di Firenze - Cescot 2002. www.isfol.it/orientaonline . Manuale dell'Industria Alberghiera - La gestione dell'Albergo - TCI 1985. www.lavoroturismo.it . L'Analisi dei fabbisogni formativi e professionali nel settore turismo EBNT 2001. Accordo Stato-Regioni del 29 aprile 2010 - figura nazionale triennale denominata "operatore dei servizi di promozione e accoglienza - Strutture ricettive"
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ELENCO AREE DI ATTIVITA'

DENOMINAZIONE ADA	Acquisire le prenotazioni
Descrizione della performance	Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura
UC 543	
Capacità	Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita
Capacità	Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni
Capacità	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive
Capacità	Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni
Conoscenza	Nozioni di Web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce
Conoscenza	Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni
Conoscenza	Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni
Conoscenza	Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva
Conoscenza	Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela

DENOMINAZIONE ADA	Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
Descrizione della performance	Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)
UC 1773	
Capacità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
Capacità	Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro
Capacità	Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche
Capacità	Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte
Capacità	Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti
Capacità	Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili
Capacità	Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza
Capacità	Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura
Capacità	Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità
Conoscenza	Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)
Conoscenza	Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili
Conoscenza	Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti
Conoscenza	Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore

Conoscenza	Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali
Conoscenza	Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento
Conoscenza	Processi e cicli di lavoro del servizio
Conoscenza	Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

DENOMINAZIONE ADA	Gestione dell'accoglienza
Descrizione della performance	Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura
UC 541	
Capacità	Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)
Capacità	Accompagnare il Cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)
Capacità	Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva
Capacità	Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti
Capacità	Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in
Capacità	Leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità
Conoscenza	Normativa inerente il settore turistico ricettivo: T.U.L.P.S. (Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza) e successive modificazioni, Codice Privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schedine di notifica degli alloggiati
Conoscenza	Principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...
Conoscenza	Programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc...)
Conoscenza	Struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti
Conoscenza	Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)
Conoscenza	Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare
Conoscenza	Tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva
Conoscenza	Vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO

REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)

DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura	addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione dei pasti (413)
Settori di riferimento	turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello A
Descrizione	Opera in aziende della ristorazione commerciale e collettiva. Si occupa di acquistare, ricevere e controllare la merce e i cibi freschi, di collaborare alla preparazione di piatti semplici, a supporto dell'attività del cuoco, di preparare semilavorati trattando le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti. Si occupa inoltre della gestione della dispensa, della cura di ambienti, macchinari, attrezzature ed utensili della cucina. Predisporre ed elabora il menù
Contesto di esercizio	
Tipologia Rapporti di lavoro	Opera generalmente con contratto di lavoro dipendente sia nelle imprese di media e grande dimensione (aziende di ristorazione collettiva: mense aziendali, scolastiche, ospedaliere; strutture alberghiere con servizio ristorante o grandi ristoranti strutturati) che in contesti di piccole imprese (trattorie, pizzerie e piccoli ristoranti in genere). Soprattutto in contesti di micro impresa, la figura coincide con il titolare. Per le imprese con attività caratterizzata da forte stagionalità anche il contratto applicato a questa figura professionale assume le caratteristiche stagionali
Collocazione contrattuale	Relativamente alla dimensione dell'impresa e al contesto aziendale di riferimento, la figura è generalmente inquadrata dal III al V livello del CCNL del turismo
Collocazione organizzativa	In base al contesto aziendale in cui si trova ad operare, questa figura svolge il proprio lavoro sia individualmente che in team. Nelle imprese di ristorazione di medio grandi dimensioni la figura si relaziona con altre figure interne all'azienda quali il cuoco, lo chef, il maître garantendo il raccordo con tutto lo staff di cucina. Si relaziona inoltre con figure esterne all'azienda quali i fornitori per la gestione e la cura degli acquisti
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova impiego in diverse tipologie di aziende della ristorazione commerciale (ristoranti tradizionali, ristoranti gourmet, ristoranti per banchetti, ristoranti d'albergo, gastronomie di centri commerciali, neo ristorazione, ecc.) e della ristorazione collettiva (mense scolastiche, aziende di produzione pasti, ristorazione viaggiante, ecc.) con la funzione di aiuto cuoco. Il mercato della ristorazione rappresenta una componente di primo piano nel sistema turistico nazionale e toscano in termini economici, di opportunità di lavoro e di immagine del territorio. La domanda si mantiene positiva, soprattutto nel campo dei servizi improntati al rispetto della qualità. In tal senso è sicuramente destinata a crescere la domanda di addetti alla ristorazione con un'ampia preparazione e competenza professionale
Percorsi formativi	Per l'esercizio della professione è consigliabile il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo alberghiero o il conseguimento di una qualifica conseguente alla frequenza ad un corso di formazione specifico seguiti da un periodo di apprendistato e il patentino sanitario o qualifiche alternative secondo i regolamenti regionali in materia di igiene e sicurezza alimentare
Indici di conversione	
Sistemi di classificazione a fini statistici	
ISCO 1988	741 - FOOD PROCESSING AND RELATED TRADES WORKERS - 7411 - Butchers, fishmongers and related food preparers 512 - HOUSEKEEPING AND RESTAURANT SERVICES WORKERS - 5122 - Cooks
ISTAT Professioni (CP2001)	5.2.2.2 - Addetti alla preparazione e cottura di cibi 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati 5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti 6.5.1.4 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e di bevande
Sistemi di classificazione e repertori di descrizione	
Unioncamere EXCELSIOR	30.01.01 - Cuochi e assimilati
Repertorio Professioni ISFOL	Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il cuoco/chef;
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	ALBERGHIERO; operatori cucina (cuochi)
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	
Repertori regionali per la Formazione professionale	

Fonti documentarie	<p>IPTS-1998-2003 Gli standard delle competenze tecnico-professionali: settore industria e artigianato-le manifatture, Le Monnier, Ottobre 2004. ISFOL, Repertorio delle professioni, Area occupazionale Commercio e distribuzione, 2002 su www.isfol.it/orientaonline. Portale GMP-Guida al mondo delle professioni (Progetto realizzato nell'ambito del Programma Leonardo da Vinci) su www.professioni.info.</p> <p>Regione Emilia Romagna, Collana professioni, Lavorare nel terziario, 2000. Regione Lazio, Repertorio dei profili professionali, www.agenzialavoro.sirio.regione.lazio.it. Regione Lombardia, Borsa Lavoro su www.borsalavorolombardia.net. Regione Piemonte - Analisi Classificazione Excelsior 2004 - Professioni operative dei servizi e delle vendite http://extranet.regione.piemonte.it. Regione Veneto - Ulisse: banca dati per l'orientamento e la formazione professionale http://banchedati.regione.veneto.it. Hotelleriesuisse - Formazione professionale nel settore alberghiero e della ristorazione - http://mestieri-alberghieri.ch. Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale UOSP - Alimentazione - Una panoramica delle professioni http://www.perfezionamento.ch. http://www.orientamento.ch. Accordo Stato-Regioni del 29 aprile 2010 - figura nazionale triennale denominata "operatore della ristorazione - preparazione pasti"</p>
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ELENCO AREE DI ATTIVITA'

DENOMINAZIONE ADA	Approvvigionamento materie prime
Descrizione della performance	Effettuare gli acquisti delle materie prime e controllare la merce al ricevimento secondo le direttive aziendali
UC 1703	
Capacità	Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire
Capacità	Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati
Capacità	Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente
Capacità	Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate
Conoscenza	Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo
Conoscenza	Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori
Conoscenza	Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria

DENOMINAZIONE ADA	Conservazione e stoccaggio delle materie prime
Descrizione della performance	Conservare e stoccare con metodi appropriati e differenziati generi alimentari freschi (frutta, verdura, latticini, pesce, carne, ecc), cibi destinati alla cucina fredda o alla cottura e cibi caldi preservando la qualità dei prodotti e dei cibi
UC 1706	
Capacità	Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino
Capacità	Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire
Capacità	Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione
Capacità	Preservare la qualità dei prodotti e dei cibi
Capacità	Prestare attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche
Conoscenza	Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi
Conoscenza	Norme igienico-sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti

Conoscenza	Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative
Conoscenza	Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti per preservare le caratteristiche e la qualità dei prodotti

DENOMINAZIONE ADA	Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili
Descrizione della performance	Allestire la cucina e le attrezzature necessarie per la preparazione dei piatti, pulire e riordinare gli ambienti e le attrezzature nel rispetto delle normative di sicurezza ed igienico-sanitarie vigenti
UC 1707	
Capacità	Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature
Capacità	Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda
Capacità	Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda
Capacità	Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure standard
Capacità	Operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina)
Capacità	Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro
Conoscenza	Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.)
Conoscenza	Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni
Conoscenza	Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento

DENOMINAZIONE ADA	Predisposizione di menù semplici
Descrizione della performance	Allestire menu semplici in linea con le indicazioni dell'azienda tenendo in considerazione le caratteristiche della clientela di riferimento, l'offerta stagionale ed il costo dei piatti proposti
UC 1696	
Capacità	Abbinare in modo organico e completo i piatti del menù
Capacità	Calcolare il costo dei singoli piatti proposti nel menù
Capacità	Comprendere le modificazioni organolettiche degli alimenti durante la cottura
Capacità	Identificare i principi nutritivi delle materie prime
Conoscenza	Caratteristiche dei principali gruppi alimentari (salumi e insaccati, farinacei e cereali, vegetali, legumi, uova, latte e derivati, grassi, carni, prodotti ittici, zuccheri)
Conoscenza	Caratteristiche organolettiche degli alimenti per comprendere le modifiche degli alimenti dopo la cottura
Conoscenza	Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù
Conoscenza	Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica per predisporre il menù anche in lingua straniera
Conoscenza	Elementi di contabilità aziendale e calcolo professionale per calcolare il costo dei piatti proposti
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Principi nutritivi degli alimenti per proporre abbinamenti e rendere il menù omogeneo e completo
Conoscenza	Storia, usi e costumi del territorio per offrire un prodotto/servizio rispondente
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria

DENOMINAZIONE ADA	Preparazione piatti
Descrizione della performance	Preparare piatti semplici ed effettuare le operazioni di porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti, controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati
UC 1710	
Capacità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
Capacità	Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala
Capacità	Dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina
Capacità	Eseguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio
Capacità	Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge
Capacità	Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione dei cibi
Capacità	Utilizzare le varie attrezzature ed i macchinari della cucina e della sala applicando correttamente le normative igienico-sanitarie e antinfortunistiche
Conoscenza	Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi
Conoscenza	Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie metaboliche
Conoscenza	Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)
Conoscenza	Principali tecniche di preparazione dei piatti
Conoscenza	Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative
Conoscenza	Tecniche di cottura classica

DENOMINAZIONE ADA	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati
Descrizione della performance	Svolgere le operazioni di lavorazione delle materie prime necessarie alla preparazione dei piatti a supporto e secondo le indicazioni fornite dal cuoco
UC 1708	
Capacità	Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati
Capacità	Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse
Capacità	Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.)
Capacità	Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette
Conoscenza	Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative
Conoscenza	Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi
Conoscenza	Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari
Conoscenza	Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative
Conoscenza	Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione
Conoscenza	Utensili per la preparazione dei cibi

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO

REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)

DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura	addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione e distribuzione di pietanze e bevande (412)
Settori di riferimento	turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello A
Descrizione	Lavora nel settore della ristorazione, in ristoranti, alberghi o mense. Lavora al buffet e al servizio, collabora nella vendita di pietanze e di bevande, esegue lavori di preparazione, di pulizia e di logistica. Effettua servizi di preparazione e distribuzione di cibi e bevande realizzando semplici menù ed il relativo servizio di ristorante e di bar. Gestisce il lavoro in modo sistematico, con ordine e metodo, anche nei momenti di punta, a soddisfazione della clientela
Contesto di esercizio	
Tipologia Rapporti di lavoro	Opera generalmente con contratto di lavoro dipendente in qualsiasi struttura ricettiva: mense di collettività, self-service, mense aziendali, piccoli ristoranti, punti di ristoro, agriturismi, ecc. In contesti di micro impresa, la figura coincide con il titolare. Per le imprese con attività caratterizzata da forte stagionalità si applicano contratti stagionali
Collocazione contrattuale	Relativamente alla dimensione dell'impresa e al contesto aziendale di riferimento, la figura è generalmente inquadrata dal III al V livello del CCNL del turismo
Collocazione organizzativa	Opera in team; si relaziona con il cuoco, lo chef, il maître, garantendo il raccordo con tutto lo staff di cucina. Opera a diretto contatto con la clientela svolgendo attività di accoglienza
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova impiego nel settore della ristorazione (mense di collettività, self services, mense aziendali, ristoranti, punti di ristorazione vari, ecc.). Il mercato della ristorazione rappresenta una componente di primo piano nel sistema turistico nazionale e toscano in termini economici, di opportunità di lavoro e di immagine del territorio. La domanda è in crescita, soprattutto per addetti alla ristorazione con un'ampia preparazione e competenza professionale
Percorsi formativi	Per l'esercizio della professione sono generalmente richiesti il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo alberghiero o il possesso di una qualifica conseguente alla frequenza di un corso di formazione specifico seguiti da un periodo di apprendistato e il patentino sanitario o qualifiche alternative secondo i regolamenti regionali in materia di igiene e sicurezza alimentare
Indici di conversione	
Sistemi di classificazione a fini statistici	
ISCO 1988	741 - FOOD PROCESSING AND RELATED TRADES WORKERS - 7411 - Butchers, fishmongers and related food preparers 512 - HOUSEKEEPING AND RESTAURANT SERVICES WORKERS - 5123 - Waiters, waitresses and bartenders
ISTAT Professioni (CP2001)	5.2.2.4 - Baristi e assimilati 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati 5.2.2.1 - Cuochi in alberghi e ristoranti 6.5.1.4 - Degustatori e classificatori di prodotti alimentari e di bevande
Sistemi di classificazione e repertori di descrizione	
Unioncamere EXCELSIOR	30.01.01 - Cuochi e assimilati 30.01.02 - Pizzaioli e assimilati
Repertorio Professioni ISFOL	Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il barman; Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il cameriere/maitre; Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il cuoco/chef; Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il sommelier;
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	ALBERGHIERO; operatori cucina (cuochi) ALBERGHIERO; operatori sala/bar (camerieri)
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	
Repertori regionali per la Formazione professionale	

Fonti documentarie	<p>IFTS-1998-2003 Gli standard delle competenze tecnico-professionali: settore industria e artigianato-le manifatture, Le Monnier, Ottobre 2004. ISFOL, Repertorio delle professioni, Area occupazionale Commercio e distribuzione, 2002 su www.isfol.it/orientaonline. Portale GMP-Guida al mondo delle professioni (Progetto realizzato nell'ambito del Programma Leonardo da Vinci) su www.professioni.info.</p> <p>Regione Emilia Romagna, Collana professioni, Lavorare nel terziario, 2000. Regione Lazio, Repertorio dei profili professionali, www.agenzialavoro.sirio.regione.lazio.it. Regione Lombardia, Borsa Lavoro su www.borsalavorolombardia.net. Regione Piemonte - Analisi Classificazione Excelsior 2004 - Professioni operative dei servizi e delle vendite http://extranet.regione.piemonte.it. Regione Veneto - Ulisse: banca dati per l'orientamento e la formazione professionale http://banchedati.regione.veneto.it. Hotelleriesuisse - Formazione professionale nel settore alberghiero e della ristorazione - http://mestieri-alberghieri.ch. Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale UOSP - Alimentazione - Una panoramica delle professioni http://www.perfezionamento.ch. http://www.orientamento.ch. Accordo Stato-Regioni del 29 aprile 2010 - figura nazionale triennale denominata "operatore della ristorazione - servizi di sala e bar"</p>
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ELENCO AREE DI ATTIVITA'

DENOMINAZIONE ADA	Approvvigionamento materie prime
Descrizione della performance	Effettuare gli acquisti delle materie prime e controllare la merce al ricevimento secondo le direttive aziendali
UC 1703	
Capacità	Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire
Capacità	Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati
Capacità	Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente
Capacità	Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate
Conoscenza	Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo
Conoscenza	Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori
Conoscenza	Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria

DENOMINAZIONE ADA	Conservazione e stoccaggio delle materie prime
Descrizione della performance	Conservare e stoccare con metodi appropriati e differenziati generi alimentari freschi (frutta, verdura, latticini, pesce, carne, ecc), cibi destinati alla cucina fredda o alla cottura e cibi caldi preservando la qualità dei prodotti e dei cibi
UC 1706	
Capacità	Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino
Capacità	Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire
Capacità	Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione
Capacità	Preservare la qualità dei prodotti e dei cibi
Capacità	Prestare attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche
Conoscenza	Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi
Conoscenza	Norme igienico-sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti

Conoscenza	Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative
Conoscenza	Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti per preservare le caratteristiche e la qualità dei prodotti

DENOMINAZIONE ADA	Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili
Descrizione della performance	Allestire la cucina e le attrezzature necessarie per la preparazione dei piatti, pulire e riordinare gli ambienti e le attrezzature nel rispetto delle normative di sicurezza ed igienico-sanitarie vigenti
UC 1707	
Capacità	Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature
Capacità	Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda
Capacità	Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda
Capacità	Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure standard
Capacità	Operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina)
Capacità	Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro
Conoscenza	Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.)
Conoscenza	Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni
Conoscenza	Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento

DENOMINAZIONE ADA	Distribuzione pasti e bevande
Descrizione della performance	Svolgere le operazioni necessarie alla distribuzione di pasti e bevande, raccordandosi con la cucina e garantendo la soddisfazione del cliente
UC 1711	
Capacità	Accogliere il cliente, riconoscere le sue esigenze, interpretare le sue richieste
Capacità	Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura di azienda e di eventi
Capacità	Applicare le tecniche di servizio ai tavoli e al banco interpretando correttamente le esigenze della clientela
Capacità	Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala, garantendone la coerenza con gli standard aziendali
Capacità	Impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio
Capacità	Presentare i prodotti ai clienti e stendere le comande e gli ordini in modo funzionale
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi
Conoscenza	Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica per facilitare l'accoglienza e la comunicazione con la clientela
Conoscenza	Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda
Conoscenza	Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari per garantire la tutela della salute della clientela
Conoscenza	Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar e del processo operativo sala bar per rendere il servizio efficiente e di qualità
Conoscenza	Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative
Conoscenza	Tecniche di comunicazione e vendita per promuovere piatti e prodotti aziendali in risposta alle esigenze del cliente

Conoscenza	Tecniche di servizio al tavolo
Conoscenza	Tipologie di servizio banqueting

DENOMINAZIONE ADA	Preparazione e somministrazione di bevande e snack
Descrizione della performance	Preparare e somministrare bevande e snack secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
UC 1712	
Capacità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
Capacità	Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala
Capacità	Eseguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti veloci caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio
Capacità	Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge anche nel rispetto di disposizioni antinfortunistiche
Capacità	Presentare al cliente le principali bevande e i prodotti da bar
Capacità	Realizzare i principali tipi di cocktail utilizzando correttamente le tecniche e gli strumenti a disposizione
Capacità	Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande
Capacità	Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate allo stile aziendale (scelta e realizzazione del menù, servizio al banco e al tavolino, etc.)
Capacità	Stendere le comande e gli ordini in modo funzionale
Capacità	Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione di piatti di semplice fattura
Conoscenza	Caratteristiche e funzionalità di attrezzature, macchinari ed utensili da cucina
Conoscenza	Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi
Conoscenza	Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77) al fine di tutelare la salute della clientela
Conoscenza	Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative
Conoscenza	Tecniche di preparazione, presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti e delle bevande (bibite, cocktails, etc.) per valorizzare la presentazione degli stessi
Conoscenza	Tecniche e metodi di preparazione, di cottura e di conservazione dei cibi per la realizzazione di piatti di semplice fattura
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore in lingua comunitaria
Conoscenza	Tipologia di liquori e distillati per innovare e diversificare l'offerta secondo i gusti e le esigenze del cliente

DENOMINAZIONE ADA	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati
Descrizione della performance	Svolgere le operazioni di lavorazione delle materie prime necessarie alla preparazione dei piatti a supporto e secondo le indicazioni fornite dal cuoco
UC 1708	
Capacità	Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati
Capacità	Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse
Capacità	Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.)
Capacità	Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette
Conoscenza	Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative

Conoscenza	Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi
Conoscenza	Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari
Conoscenza	Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative
Conoscenza	Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione
Conoscenza	Utensili per la preparazione dei cibi