

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

Scheda del profilo professionale G.G. – Repertorio Nazionale delle qualificazioni **OPERATORE DELLA RISTORAZIONE – PREPARAZIONE DEGLI ALIMENTI E ALLESTIMENTO DEI PIATTI**

(Aggiornamento della scheda al Profilo n. 13408 secondo l'Accordo in Conferenza Stato-Regioni Rep.atti n. 155/CRS del 01 agosto 20219)

1 Competenze, Conoscenze e capacità correlate alla Qualificazione

COMPETENZA 1
CO1 – REALIZZARE LA PREPARAZIONE DI PIATTI DEL MENÙ, SECONDO GLI STANDARD DI QUALITÀ DEFINITI E NEL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE VIGENTI
CONOSCENZE
CO1.c.1 ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL REPARTO CUCINA/SALA CO1.c.2 ELEMENTI DI DIETETICA RELATIVI A PRINCIPI NUTRITIVI DEGLI ALIMENTI, COMPORTAMENTI ALIMENTARI, MALATTIE METABOLICHE CO1.c.3 ELEMENTI DI GASTRONOMIA CO1.c.4 ELEMENTI DI MERCEOLOGIA RELATIVI ALLA COTTURA CO1.c.5 PROTOCOLLI DI AUTOCONTROLLO RELATIVI ALL'IGIENE E ALLA SICUREZZA CO1.c.6 TECNICHE DI COTTURA CLASSICA CO1.c.7 UTENSILI PER LA COTTURA DEI CIBI
ABILITÀ/CAPACITÀ
CO1.a.1 PREPARARE LA LINEA DI PREPARAZIONE DEI PRODOTTI CO1.a.2 UTILIZZARE LE PRINCIPALI TECNICHE DI COTTURA PER LA PREPARAZIONE DEI CIBI CO1.a.3 DIVIDERE IN PORZIONI I CIBI DA ALLESTIRE DIRETTAMENTE IN CUCINA CO1.a.4 APPLICARE TECNICHE E PROTOCOLLI DI CONTROLLO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI IN FASE DI COTTURA
COMPETENZA 2
CO2 – PREPARARE LE MATERIE PRIME E I SEMILAVORATI QUALI IMPASTI, CREME E FONDI, DA SOTTOPORRE ALLA SUCCESSIVA LAVORAZIONE, NEL RISPETTO DEI TEMPI ASSEGNATI E SULLA BASE

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

DEL PIANO DI LAVORO RICEVUTO

CONOSCENZE

CO2.c.1 ELEMENTI DI GASTRONOMIA

CO2.c.2 ELEMENTI DI MERCEOLOGIA RELATIVI ALLE MATERIE PRIME: VARIETÀ E DERIVATI, PRODOTTI ENOGASTRONOMICI REGIONALI, PROPRIETÀ ORGANOLETTICHE E IMPIEGHI

CO2.c.3 STANDARD DI QUALITÀ DEI PRODOTTI ALIMENTARI

CO2.c.4 TECNICHE DELLE LAVORAZIONI PRELIMINARI E DEI SEMILAVORATI IN CUCINA

CO2.c.5 UTENSILI PER LA PREPARAZIONE DEI CIBI

ABILITÀ/CAPACITÀ

CO2.a.1 APPLICARE CRITERI DI SELEZIONE DELLE MATERIE PRIME

CO2.a.2 APPRONTARE MATERIE PRIME PER LA PREPARAZIONE DI PASTI

CO2.a.3 APPLICARE TECNICHE DI LAVORAZIONE DELLE MATERIE PRIME

CO2.a.4 PREPARAZIONE SEMILAVORATI QUALI BURRI AROMATIZZATI, FONDI, SALSE/CREME BASI E DERIVATE

CO2.a.5 PREPARARE IMPASTI, APPARECCHI E FARCE (PER PASTA FRESCA SEMPLICE O RIPIENA, GNOCCHI, PIZZA, SOUFFLÈ)

CO2.a.6 ASSEMBLARE TRA LORO MATERIE PRIME E/O SEMILAVORATI PER PREPARARE ALIMENTI PRONTI DA CUOCERE

COMPETENZA 3

CO3 – DEFINIRE E PIANIFICARE FASI DELLE OPERAZIONI DA COMPIERE, NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA SICUREZZA, SULLA BASE DELLE ISTRUZIONI RICEVUTE, DELLA DOCUMENTAZIONE DI APPOGGIO (SCHEMI, DISEGNI, PROCEDURE, DISTINTE MATERIALI, ECC.) E DEL SISTEMA DI RELAZIONI

CONOSCENZE

CO3.c.1 NORMATIVE DI SICUREZZA, IGIENE, SALVAGUARDIA AMBIENTALE DI SETTORE/PROCESSO

CO3.c.2 PRINCIPALI TERMINOLOGIE TECNICHE DI SETTORE/PROCESSO

CO3.c.3 PROCESSI, CICLI DI LAVORO E RUOLI NELLE LAVORAZIONI DI SETTORE/PROCESSO

CO3.c.4 ELEMENTI DI COMUNICAZIONE PROFESSIONALE

CO3.c.5 TECNICHE DI PIANIFICAZIONE

ABILITÀ/CAPACITÀ

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

CO3.a.1 UTILIZZARE INDICAZIONI DI APPOGGIO (SCHEMI, DISEGNI, PROCEDURE, MODELLI, DISTINTE MATERIALI) E/O ISTRUZIONI PER PREDISPORRE LE DIVERSE FASI DI LAVORAZIONE/SERVIZIO

CO3.a.2 APPLICARE CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO RELATIVI ALLE PECULIARITÀ DELLE/DEI LAVORAZIONI/SERVIZI DA ESEGUIRE E DELL'AMBIENTE LAVORATIVO/ORGANIZZATIVO

CO3.a.3 APPLICARE MODALITÀ DI PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE/DEI LAVORAZIONI/SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ NEL RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA, IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE SPECIFICHE DI SETTORE

CO3.a.4 APPLICARE METODICHE E TECNICHE PER LA GESTIONE DEI TEMPI DI LAVORO

COMPETENZA 4

CO4 – APPRONTARE, MONITORARE E CURARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI STRUMENTI, UTENSILI, ATTREZZATURE E MACCHINARI NECESSARI ALLE DIVERSE FASI DI LAVORAZIONE/SERVIZIO SULLA BASE DELLA TIPOLOGIA DI MATERIALI DA IMPIEGARE, DELLE INDICAZIONI/PROCEDURE PREVISTE, DEL RISULTATO ATTESO

CONOSCENZE

CO4.c.1 METODI E TECNICHE DI APPRONTAMENTO/AVVIO

CO4.c.2 PRINCIPI, MECCANISMI E PARAMETRI DI FUNZIONAMENTO DI STRUMENTI, UTENSILI E MACCHINARI E APPARECCHIATURE DI SETTORE

CO4.c.3 STRUMENTI E SISTEMI DI RAPPRESENTAZIONE GRAFICA CONVENZIONALE DI SETTORE

CO4.c.4 TIPOLOGIE DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE, MACCHINARI, STRUMENTI, UTENSILI DI SETTORE

CO4.c.5 TIPOLOGIE E CARATTERISTICHE DEI MATERIALI DI SETTORE IMPIEGATI

CO4.c.6 PROCEDURE E TECNICHE DI MONITORAGGIO, L'INDIVIDUAZIONE E LA VALUTAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE, MACCHINARI, STRUMENTI, UTENSILI DI SETTORE

CO4.c.7 TECNICHE E METODICHE DI MANTENIMENTO E DI MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE, MACCHINARI, STRUMENTI, UTENSILI DI SETTORE

ABILITÀ/CAPACITÀ

CO4.a.1 INDIVIDUARE STRUMENTI, UTENSILI, ATTREZZATURE, MACCHINARI PER LE DIVERSE FASI DI LAVORAZIONE SULLA BASE DELLE INDICAZIONI DI APPOGGIO (SCHEMI, DISEGNI, PROCEDURE, MODELLI)

CO4.a.2 APPLICARE PROCEDURE E TECNICHE DI APPRONTAMENTO STRUMENTI,

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

ATTREZZATURE, MACCHINARI, UTENSILI DI SETTORE

CO4.a.3 ADOTTARE MODALITÀ E COMPORTAMENTI PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI STRUMENTI, UTENSILI, ATTREZZATURE, MACCHINARI DI SETTORE

CO4.a.4 UTILIZZARE METODICHE PER INDIVIDUARE LIVELLI DI USURA ED EVENTUALI ANOMALIE DI FUNZIONAMENTO DI STRUMENTI E MACCHINARI DI SETTORE

COMPETENZA 5

CO5 – OPERARE IN SICUREZZA E NEL RISPETTO DELLE NORME DI IGIENE E DI SALVAGUARDIA AMBIENTALE, IDENTIFICANDO E PREVENENDO SITUAZIONI DI RISCHIO PER SE, PER ALTRI E PER L'AMBIENTE

CONOSCENZE

CO5.c.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER LA SICUREZZA E L'IGIENE DI SETTORE

CO5.c.2 DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE E COLLETTIVA DI SETTORE

CO5.c.3 METODI PER L'INDIVIDUAZIONE E IL RICONOSCIMENTO DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO NEL SETTORE

CO5.c.4 NORMATIVA AMBIENTALE E FATTORI DI INQUINAMENTO DI SETTORE

CO5.c.5 NOZIONI DI PRIMO SOCCORSO

CO5.c.6 SEGNALI DI DIVIETO E PRESCRIZIONI CORRELATE DI SETTORE

ABILITÀ/CAPACITÀ

CO5.a.1 IDENTIFICARE FIGURE E NORME DI RIFERIMENTO AL SISTEMA DI PREVENZIONE/PROTEZIONE DI SETTORE

CO5.a.2 INDIVIDUARE LE SITUAZIONI DI RISCHIO RELATIVE AL PROPRIO LAVORO E LE POSSIBILI RICADUTE SU ALTRE PERSONE

CO5.a.3 INDIVIDUARE I PRINCIPALI SEGNALI DI DIVIETO, PERICOLO E PRESCRIZIONI TIPICI DEL SETTORE

CO5.a.4 ADOTTARE COMPORTAMENTI LAVORATIVI COERENTI CON LE NORME DI IGIENE E SICUREZZA SUL LAVORO E CON LA SALVAGUARDIA/SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DI SETTORE

CO5.a.5 ADOTTARE I COMPORTAMENTI PREVISTI NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA

CO5.a.6 UTILIZZARE I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE E COLLETTIVA DI SETTORE

CO5.a.7 ATTUARE I PRINCIPALI INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA

COMPETENZA 6

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

CO6 – EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI CONSERVAZIONE E STOCCAGGIO DI PRODOTTI FINITI, MATERIE PRIME E SEMILAVORATI ALIMENTARI IN CONFORMITÀ ALLE NORME IGIENICO-SANITARIE

CONOSCENZE

- CO6.c.1 PRINCIPI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO RISTORATIVO E DI SALA BAR**
- CO6.c.2 TIPOLOGIE E CARATTERISTICHE DI MATERIALI E ATTREZZATURE UTILIZZATI PER LA CONSERVAZIONE E LO STOCCAGGIO DEGLI ALIMENTI**
- CO6.c.3 ELEMENTI DI MERCEOLOGIA RELATIVA ALLA CONSERVAZIONE DEGLI ALIMENTI**
- CO6.c.4 NORMATIVA INERENTE LA CONSERVAZIONE DEGLI ALIMENTI**

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO6.a.1 APPLICARE LE PRINCIPALI TECNICHE PER LA CONSERVAZIONE DEGLI ALIMENTI IN FUNZIONE DEL LORO UTILIZZO**
- CO6.a.2 APPLICARE TECNICHE DI CONFEZIONAMENTO DEGLI ALIMENTI**
- CO6.a.3 CONTROLLARE LO STATO DI CONSERVAZIONE DI MATERIEPRIME E PRODOTTI LAVORATI**

Risultati attesi correlati alle A.D.A. dell'Atlante nazionale

ADA 1

A1 – ADA.23.01.03 (EX ADA.19.13.31) - PREPARAZIONE DEGLI ALIMENTI E ALLESTIMENTO PIATTI

SETTORE

SERVIZI TURISTICI

RISULTATO ATTESO 1

A1.RA1 – PREPARARE LE MATERIE PRIME, NEL RISPETTO DEI TEMPI ASSEGNATI E SULLA BASE DEL PIANO DI LAVORO RICEVUTO, SELEZIONANDO, PULENDO E LAVORANDO GLI ALIMENTI E PROVVEDENDO, OVE NECESSARIO, ALLA CONSERVAZIONE DEGLI STESSI

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

- A1.RA1.a CONSERVAZIONE DI MATERIE PRIME**
- A1.RA1.b CONTROLLO DELLE MATERIE PRIME**
- A1.RA1.c PREPARAZIONE PRELIMINARE DELLE MATERIE PRIME**

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

RISULTATO ATTESO 2

A1.RA2 – PORZIONARE E DISTRIBUIRE LE PIETANZE IN PIATTI O VASSOI, RISPETTANDO LE REGOLE STANDARD DI ALLESTIMENTO, AVENDO COTTO I DIVERSI ALIMENTI, APPLICANDO I METODI DI COTTURA PIÙ IDONEI, E PREPARATO I SEMILAVORATI NECESSARI

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA2.a ALLESTIMENTO DEI PIATTI

A1.RA2.b COTTURA DEGLI ALIMENTI (PIETANZE E DOLCI)

A1.RA2.c PREPARAZIONE DEI SEMILAVORATI

RISULTATO ATTESO 3

A1.RA3 – COMPORRE I PIATTI DA PRESENTARE O VASSOI DA ESPORRE IN UN BUFFET, SEGUENDO UN PERSONALE SENSO ARTISTICO, UTILIZZANDO A FINI DECORATIVI DIVERSI COMPONENTI (ES: ELEMENTI DELLO STESSO ALIMENTO O ELEMENTI ESTERNI AL CONTENUTO DEL PIATTO)

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA3.a COMPOSIZIONE ARTISTICA DI PIATTI E VASSOI

A1.RA3.b DECORAZIONE DI PIATTI E VASSOI

RISULTATO ATTESO 4

A1.RA4 – COMPIERE LE OPERAZIONE DI CURA DELLE ATTREZZATURE DI CUCINA E IGIENIZZAZIONE DEI LUOGHI E DEL MATERIALE OPERATIVO, IN BASE ALLE INDICAZIONI RICEVUTE E APPLICANDO LE PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO PER LA SICUREZZA DEI PRODOTTI ALIMENTARI

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA4.a APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO PER LA SICUREZZA DEI PRODOTTI ALIMENTARI

A1RA4.b CONTROLLO DELLO STATO DELLE ATTREZZATURE DI CUCINA

A1RA4.c CURA DELL'IGIENE DEI LUOGHI, DELLE ATTREZZATURE E DEL MATERIALE OPERATIVO

ADA 2

A2 – ADA.23.01.04 (EX ADA.19.13.866) - PREPARAZIONE DELLA PIZZA

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

SETTORE
SERVIZI TURISTICI
RISULTATO ATTESO 1
A2.RA1 - EFFETTUARE LA PREPARAZIONE DELL'IMPASTO DA PIZZA, SEGUENDO CON CURA LA FASE DI LIEVITAZIONE E CONSERVANDO I PANI DI PASTA PER EVITARE CHE SI SECCHINO
ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE
A2.RA1.A CONSERVAZIONE ADEGUATA DEI PANI DI PASTA IN FASE DI LIEVITAZIONE A2.RA1.B PREPARAZIONE DEGLI IMPASTI PER LA PIZZA
RISULTATO ATTESO 2
A2.RA2 - PREPARARE I CONDIMENTI/FARCITURE PER LA PIZZA, IN BASE ALLE RICETTE PREVISTE, APPLICANDO I METODI DI CONSERVAZIONE DEI SEMILAVORATI IN VISTA DEL LORO SUCCESSIVO IMPIEGO
ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE
A2.RA2.A PREPARAZIONE PRELIMINARE DEI CONDIMENTI/FARCITURE PER LA PIZZA
RISULTATO ATTESO 3
A2.RA3 - PREPARARE LE PIZZE E LE FOCACCE PER LA COTTURA, IN BASE ALLE RICETTE, UTILIZZANDO GLI IMPASTI PRECEDENTEMENTE PREPARATI ED EFFETTUANDO LE FARCITURE E LA COTTURA SULLA BASE DEL FORNO A DISPOSIZIONE
ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE
A2.RA3.A CONDIMENTO/FARCITURA DELLA PIZZA PRIMA DELLA COTTURA O A CRUDO A2.RA3.B COTTURA DELLA PIZZA SULLA BASE DEL FORNO A DISPOSIZIONE (ELETTRICO/A LEGNA) A2.RA3.C MANIPOLAZIONE DEL DISCO DI PASTA PER IL CONFERIMENTO DELLE DIMENSIONI OPPORTUNE (IN LARGHEZZA E SPESSORE)

Direzione Generale
 Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
 CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

Scheda del profilo professionale G.G. – Repertorio Nazionale delle qualificazioni

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

(Aggiornamento della scheda al Profilo n. 13421 secondo l'Accordo in Conferenza Stato-Regioni Rep.atti n. 155/CRS del 01 agosto 20219)

1 Competenze, Conoscenze e capacità correlate alla Qualificazione

COMPETENZA 1
CO1 - ACQUISIRE ED ARCHIVIARE INFORMAZIONI SUL PRODOTTO/SERVIZIO OFFERTO, SECONDO CRITERI DATI DI FRUIBILITÀ E AGGIORNAMENTO
CONOSCENZE
CO1.c.1 PRINCIPALI SOFTWARE PER LA GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI CO1.c.2 TECNICHE DI ARCHIVIAZIONE E CLASSIFICAZIONE MANUALE E DIGITALE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE CO1.c.3 TERMINOLOGIA TECNICA SPECIFICA DEL SETTORE IN UNA LINGUA COMUNITARIA
ABILITÀ/CAPACITÀ
CO1.a.1 APPLICARE CRITERI DI SELEZIONE DELLE INFORMAZIONI CO1.a.2 APPLICARE TECNICHE PER LA RACCOLTA, L'ORGANIZZAZIONE, L'ARCHIVIAZIONE DELLE INFORMAZIONI CARTACEE E ELETTRONICHE
COMPETENZA 2
CO2 – EVADERE LE PRATICHE AMMINISTRATIVO-CONTABILI RELATIVE AL PRODOTTO / SERVIZIO OFFERTO
CONOSCENZE
CO2.c.1 DOCUMENTI AMMINISTRATIVI CONTABILI DI BASE CO2.c.2 ELEMENTI DI CONTABILITÀ

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

CO2.c.3 SERVIZI INTERNET

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO2.a.1 UTILIZZARE STRUMENTI E PROGRAMMI DI GESTIONE PRENOTAZIONI/APPUNTAMENTI**
- CO2.a.2 APPLICARE PROCEDURE PER LA REGISTRAZIONE DI MOVIMENTI DI PERSONE**
- CO2.a.3 ADOTTARE MODALITÀ DI ACQUISIZIONE E REGISTRAZIONE DI INCASSI E PAGAMENTI**
- CO2.a.4 APPLICARE TECNICHE DI RACCOLTA E TRASMISSIONE DATI**

COMPETENZA 3

CO3 – EFFETTUARE PROCEDURE DI PRENOTAZIONE, CHECK IN E CHECK OUT.

CONOSCENZE

- CO3.c.1 NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELLA PRIVACY**
- CO3.c.2 TECNICHE DI COMUNICAZIONE**
- CO3.c.3 TECNICHE DI PRENOTAZIONE**

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO3.a.1 APPLICARE TECNICHE DI PRENOTAZIONE**
- CO3.a.2 UTILIZZARE STRUMENTI A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ DI PRENOTAZIONE**
- CO3.a.3 APPLICARE TECNICHE DI ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA**
- CO3.a.4 APPLICARE PROCEDURE STANDARD DI CHECK IN E CHECK OUT ALBERGHIERO**

COMPETENZA 4

CO4 – PROMUOVERE LE OPPORTUNITÀ ED I SERVIZI TURISTICI DISPONIBILI

CONOSCENZE

- CO4.c.1 ELEMENTI DI STORIA, ARTE, GEOGRAFIA E CULTURA DEL TERRITORIO**
- CO4.c.2 SISTEMA TURISTICO REGIONALE E LOCALE**
- CO4.c.3 TECNICHE ASSISTENZA E ACCOGLIENZA CLIENTI**
- CO4.c.4 TECNICHE STRUTTURAZIONE PACCHETTI TURISTICI**

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO4.a.1 APPLICARE TECNICHE DI PROMOZIONE DI ATTIVITÀ TURISTICHE**
- CO4.a.2 CONTATTARE STRUTTURE, SERVIZI ED ISTITUTI PUBBLICI E PRIVATI**
- CO4.a.3 INDIVIDUARE SOLUZIONI E PROPOSTE DI PRODOTTO/ SERVIZIO CORRISPONDENTI**

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE

COMPETENZA 5

CO5 – DEFINIRE E PIANIFICARE FASI DELLE OPERAZIONI DA COMPIERE, NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA SICUREZZA, SULLA BASE DELLE ISTRUZIONI RICEVUTE, DELLA DOCUMENTAZIONE DI APPOGGIO (SCHEMI, DISEGNI, PROCEDURE, DISTINTE MATERIALI, ECC.) E DEL SISTEMA DI RELAZIONI.

CONOSCENZE

- CO5.c.1** *NORMATIVE DI SICUREZZA, IGIENE, SALVAGUARDIA AMBIENTALE DI SETTORE/PROCESSO*
- CO5.c.2** *PRINCIPALI TERMINOLOGIE TECNICHE DI SETTORE/PROCESSO*
- CO5.c.3** *PROCESSI, CICLI DI LAVORO E RUOLI NELLE LAVORAZIONI DI SETTORE/PROCESSO*
- CO5.c.4** *ELEMENTI DI COMUNICAZIONE PROFESSIONALE*
- CO5.c.5** *TECNICHE DI PIANIFICAZIONE*

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO5.a.1** *UTILIZZARE INDICAZIONI DI APPOGGIO (SCHEMI, DISEGNI, PROCEDURE, MODELLI DISTINTE MATERIALI) E/O ISTRUZIONI PER PREDISPORRE LE DIVERSE FASI DI LAVORAZIONE/SERVIZIO*
- CO5.a.2** *APPLICARE CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO RELATIVI ALLE PECULIARITÀ DELLE/DEI LAVORAZIONI/SERVIZI DA ESEGUIRE E DELL'AMBIENTE LAVORATIVO/ORGANIZZATIVO*
- CO5.a.3** *APPLICARE MODALITÀ DI PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE/DEI LAVORAZIONI/SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ NEL RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA, IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE SPECIFICHE DI SETTORE*
- CO5.a.4** *APPLICARE METODICHE E TECNICHE PER LA GESTIONE DEI TEMPI DI LAVORO*

COMPETENZA 6

CO6 -APPRENDERE, MONITORARE E CURARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI STRUMENTI, UTENSILI, ATTREZZATURE E MACCHINARI NECESSARI ALLE DIVERSE FASI DI LAVORAZIONE/SERVIZIO SULLA BASE DELLA TIPOLOGIA DI MATERIALI DA IMPIEGARE, DELLE INDICAZIONI/PROCEDURE PREVISTE, DEL RISULTATO ATTESO

CONOSCENZE

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

- CO6.c.1 METODI E TECNICHE DI APPRONTAMENTO/AVVIO**
- CO6.c.2 PRINCIPI, MECCANISMI E PARAMETRI DI FUNZIONAMENTO DI STRUMENTI, UTENSILI E MACCHINARI E APPARECCHIATURE DI SETTORE**
- CO6.c.3 STRUMENTI E SISTEMI DI RAPPRESENTAZIONE GRAFICA CONVENZIONALE DI SETTORE**
- CO6.c.4 TIPOLOGIE DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE, MACCHINARI, STRUMENTI, UTENSILI DI SETTORE**
- CO6.c.5 TIPOLOGIE E CARATTERISTICHE DEI MATERIALI DI SETTORE IMPIEGATI**
- CO6.c.6 PROCEDURE E TECNICHE DI MONITORAGGIO, L'INDIVIDUAZIONE E LA VALUTAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE, MACCHINARI, STRUMENTI, UTENSILI DI SETTORE**
- CO6.c.7 TECNICHE E METODICHE DI MANTENIMENTO E DI MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE PRINCIPALI ATTREZZATURE, MACCHINARI, STRUMENTI, UTENSILI DI SETTORE**

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO6.a.1 INDIVIDUARE STRUMENTI, UTENSILI, ATTREZZATURE, MACCHINARI PER LE DIVERSE FASI DI LAVORAZIONE SULLA BASE DELLE INDICAZIONI DI APOGGIO (SCHEMI, DISEGNI, PROCEDURE, MODELLI)**
- CO6.a.2 APPLICARE PROCEDURE E TECNICHE DI APPRONTAMENTO STRUMENTI, ATTREZZATURE, MACCHINARI, UTENSILI DI SETTORE**
- CO6.a.3 ADOTTARE MODALITÀ E COMPORTAMENTI PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA DI STRUMENTI, UTENSILI, ATTREZZATURE, MACCHINARI DI SETTORE**
- CO6.a.4 UTILIZZARE METODICHE PER INDIVIDUARE LIVELLI DI USURA ED EVENTUALI ANOMALIE DI FUNZIONAMENTO DI STRUMENTI E MACCHINARI DI SETTORE**

COMPETENZA 7

CO7 -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

CONOSCENZE

- CO7.c.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER LA SICUREZZA E L'IGIENE DI SETTORE**
- CO7.c.2 DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE E COLLETTIVA DI SETTORE**
- CO7.c.3 METODI PER L'INDIVIDUAZIONE E IL RICONOSCIMENTO DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO NEL SETTORE**
- CO7.c.4 NORMATIVA AMBIENTALE E FATTORI DI INQUINAMENTO DI SETTORE**
- CO7.c.5 NOZIONI DI PRIMO SOCCORSO**

Direzione Generale
Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

CO7.c.6 SEGNALI DI DIVIETO E PRESCRIZIONI CORRELATE DI SETTORE

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO7.a.1 IDENTIFICARE FIGURE E NORME DI RIFERIMENTO AL SISTEMA DI PREVENZIONE/PROTEZIONE DI SETTORE**
- CO7.a.2 INDIVIDUARE LE SITUAZIONI DI RISCHIO RELATIVE AL PROPRIO LAVORO E LE POSSIBILI RICADUTE SU ALTRE PERSONE**
- CO7.a.3 INDIVIDUARE I PRINCIPALI SEGNALI DI DIVIETO, PERICOLO E PRESCRIZIONE TIPICI DEL SETTORE**
- CO7.a.4 ADOTTARE COMPORTAMENTI LAVORATIVI COERENTI CON LE NORME DI IGIENE E SICUREZZA SUL LAVORO E CON LA SALVAGUARDIA/SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DI SETTORE**
- CO7.a.5 ADOTTARE I COMPORTAMENTI PREVISTI NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA**
- CO7.a.6 UTILIZZARE I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE E COLLETTIVA DI SETTORE**
- CO7.a.7 ATTUARE I PRINCIPALI INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA**

Risultati attesi correlati alle A.D.A. dell'Atlante nazionale

ADA 1

ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

SETTORE

SERVIZI TURISTICI

RISULTATO ATTESO 1

A1.RA1 -MASSIMIZZARE LE PRESENZE NELLA STRUTTURA RICETTIVA, A PARTIRE DALLE INDICAZIONI STRATEGICHE RICEVUTE, CURANDO LE PRENOTAZIONI, LE PROMOZIONI E LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PREVISTE

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA1.a ACQUISIZIONE DELLE PRENOTAZIONI

RISULTATO ATTESO 2

A1.RA2 - ACCOGLIERE IL CLIENTE, AVENDO PREVENTIVAMENTE ACQUISITO EVENTUALI

Direzione Generale
 Servizio Attuazione delle politiche per i cittadini
 CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

PRENOTAZIONI, ESPLETANDO GLI ADEMPIMENTI FORMALI DI REGISTRAZIONE E FORNENDO INFORMAZIONI PER ILLUSTRARE I SERVIZI OFFERTI DALL'ALBERGO E QUELLI TURISTICI DEL TERRITORIO

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA2.a **GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE (CHECK-IN)**
A1.RA2.b **ILLUSTRAZIONE DEI SERVIZI DELL'ALBERGO E TURISTICI**

RISULTATO ATTESO 3

A1.RA3 - GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE, GARANTENDO L'ASSISTENZA DURANTE IL SOGGIORNO ALBERGHIERO, ESPLETANDO GLI ADEMPIMENTI FORMALI E LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NELLE FASI DI RICEVIMENTO E DI CONGEDO E ACCERTANDO IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL PERIODO DI PERMANENZA

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA3.a **ASSISTENZA AL CLIENTE DURANTE IL SOGGIORNO ALBERGHIERO**
A1.RA3.b **RILEVAMENTO DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
A1.RA3.c **GESTIONE DEL CONGEDO DEL CLIENTE (CHECK-OUT)**

RISULTATO ATTESO 4

A1.RA4 - GESTIRE LE RICHIESTE DEL CLIENTE E GLI EVENTUALI IMPREVISTI, INDIVIDUANDONE IL REALE BISOGNO, ATTIVANDO LE RISORSE PER FORNIRE L'ASSISTENZA NECESSARIA E RISOLVERE LE DIFFICOLTÀ SEGNALATE, NEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PREVISTO

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA4.a **GESTIONE DELLE RICHIESTE DEL CLIENTE E DEGLI EVENTUALI IMPREVISTI**

RISULTATO ATTESO 5

A1.RA5 - PRENDERE IN CONSEGNA I BENI DEL CLIENTE, NEL RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI PREVISTE DALLA STRUTTURA RICETTIVA, CURANDONE LA CUSTODIA

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

A1.RA5.a **CUSTODIA DI BENI**