

I PROFILI FORMATIVI- PROFESSIONALI DEL TURISMO

nodi ed obiettivi del Polo; metodologia per la caratterizzazione dei profili formativi e dell'offerta di filiera; riconoscimento e certificazione delle competenze

Bergamo 10/09/2015

PTP Turismo

Roberto Vicini

nodi ed obiettivi

1. va configurata tutta l'offerta di filiera, sia in orizzontale che in verticale (verso livello terziario, accademico e non – ITS), e con riferimento alle specializzazioni (IFTS; competenze "indipendenti"; ecc.) evitando sovrapposizioni e buchi
2. occorre garantire la "permeabilità" dei sistemi e dei percorsi, (compresi quelli non formali) anche ai fini dei passaggi → riconoscimento delle competenze sulla base di "equivalenze"
3. occorre garantire la leggibilità da parte del mondo del lavoro e la valorizzazione e certificazione di quanto acquisito in contesti non formali ed informali (vedi ad es. alternanza, apprendistato, servizio di intermediazione, acquisizioni "non formali", ecc.)
4. i profili in esito ai percorsi di Istruzione e Formazione di secondo ciclo (in particolare quelli di Istruzione Tecnica e Professionale) hanno una configurazione ampia e devono essere caratterizzati anche in rapporto alle istanze del territorio, ai possibili sbocchi e fabbisogni professionali
5. nell'ambito dell' Istruzione manca una declinazione "univoca" e condivisa delle competenze in abilità e conoscenze e va chiarito il nesso competenze - ambiti disciplinari



questioni di metodo

1. prima degli “investimenti formativi” (contenuti; metodi; moduli; attività; ecc.) occorre chiarire “che cosa” stiamo formando, ossia i Profili in esito
2. il profilo formativo è definito in rapporto a quello professionale + elementi specifici di carattere educativo e culturale (obbligo e DDIF)
3. il profilo risulta dal set di competenze costitutive (articolate nei due sotto ambiti dell’”istruzione generale / base” e di “indirizzo / tecnico-professionale”) ed è posizionato ad un livello EQF (III° o IV°)
4. le competenze sono a propria volta costituite da un set di elementi (conoscenze ed abilità); il costruito deve essere completo e coerente
5. le competenze - tutte ed in particolare quelle di indirizzo / tecnico professionali - NON sono disciplinari: non si procede dalla disciplina alla competenza, bensì viceversa
6. il “programma” è l’esito di una progettazione didattica formativa e questa della selezione / disposizione / finalizzazione degli elementi didattico-formativi in rapporto agli esiti; il “programma” è riservato all’autonomia ed alla competenza professionale delle équipes / CdC e dei docenti-formatori



settore turistico

macro-articolazione per comparti (Repertorio nazionale ex DLgs n. 13/2013: ATECO – NUP – Profili regionali QRSP):

- ristorazione
- alloggiamento
- servizi (viaggi e accompagnamento)



4

l'offerta di II ciclo del settore Turismo

- **ALLOGGIAMENTO (RICETTIVITÀ / ALBERGATORIA)**
 - ▶ Operatore ai servizi di promozione e accoglienza – *strutture ricettive* (IeFP)
 - ▶ Tecnico dell'Accoglienza turistica (IP)
 - ▶ Tecnico del Turismo (IT)

- **SERVIZI (VIAGGI E ACCOMPAGNAMENTO)**
 - ▶ Operatore ai servizi di promozione e accoglienza – *servizi del turismo* (IeFP)
 - ▶ Tecnico di promozione e accoglienza (IeFP)
 - ▶ Tecnico di animazione turistico sportiva e del tempo libero (IeFP)
 - ▶ Tecnico dei Servizi di Sala e di Vendita (IP)
 - ▶ Tecnico del Turismo (IT)

- **RISTORAZIONE**
 - ▶ Operatore della ristorazione – *preparazione pasti; servizi sala bar* (IeFP)
 - ▶ Tecnico dei servizi di sala bar (IeFP)
 - ▶ Tecnico di cucina (IeFP)
 - ▶ Tecnico dell'Enogastronomia – *pasticcERIA* (IP)



metodologia per la determinazione delle competenze - Istruzione

- riduzione a sintesi degli elementi (denominazioni di competenza) dell'ordinamento (da 70 a 10/12), secondo regole precise e nel rispetto dello stesso
- identificazione degli elementi di competenza a partire dalle proposte delle linee Guida + patrimonio esperienza
- procedura NON disciplinistica e carattere transdisciplinare-operativo (è la competenza ad es. che delinea le aree disciplinari...)
- riferimento / coerenza con lo standard professionale (processi ed aree di attività)
- "economia" degli elementi, con riferimento a tutto il quadro di competenze degli altri percorsi, di carattere strategico e dell'obbligo, nonché del rapporto tra ambito di istruzione generale / base e tecnico professionale (vedi ad es. comunicazione)
- riferimento ai livelli EQF
- applicazione di regole costitutive e descrittivo-sintattiche
- adozione di una misura standard rappresentativa



determinazione dei Profili e delle competenze – leFP (Indicazioni, Parte III[^])

- articolazione: Figura / indirizzo / Profilo
- elementi:
 - denominazione;
 - referenziazione ai principali sistemi classificatori (ISTAT NUP 2007; ATECO 2007);
 - descrizione sintetica (formativo-professionale);
 - processo di lavoro e attività caratterizzanti;
 - competenze tecnico-professionali, articolate in abilità e conoscenze.
- “Ogni Figura/Indirizzo/Profilo costituisce un aggregato di competenze tecnico-professionali, declinate in rapporto allo standard professionale di riferimento, ossia alle attività più significative identificate a partire da una analisi dei processi di lavoro e riconducibili alle aree economico-professionali definite a livello nazionale.”
- “Sulla base dello standard regionale le Istituzioni formative e scolastiche possono ulteriormente declinare ed articolare gli obiettivi di apprendimento, definendo specifiche curvature della propria offerta. Tali arricchimenti dovranno comunque essere definiti in termini di competenze e/o loro elementi ed individuati tra gli standard professionali regionali del QRSP.”

▶ 7

profilo “Tecnico turismo” ex DPR n. 88/2010

Il Diplomato nel Turismo ha competenze specifiche nel comparto delle imprese del settore turistico e competenze generali nel campo dei macrofenomeni economici nazionale e internazionali, della normativa civilistica e fiscale, dei sistemi aziendali.

Interviene nella valorizzazione integrata e sostenibile del patrimonio culturale, artistico, artigianale, enogastronomico, paesaggistico ed ambientale.

Integra le competenze dell'ambito professionale specifico con quelle linguistiche e informatiche per operare nel sistema informativo dell'azienda e contribuire sia all'innovazione, sia al miglioramento organizzativo e tecnologico dell'impresa turistica inserita nel contesto internazionale.

▶ 8

profilo “Tecnico turismo“ ex Linee guida

L'indirizzo “Turismo” ha lo scopo di far acquisire allo studente (...) le competenze relative all'ambito turistico, oggi essenziale per la competitività del sistema economico e produttivo del Paese e connotato dall'esigenza di dare valorizzazione integrata e sostenibile al patrimonio culturale, artistico, artigianale, enogastronomico, paesaggistico.

Gli insegnamenti sono finalizzati a:

- ▶ sviluppare capacità diffuse di vision, motivate dalla necessità di promuovere continue innovazioni di processo e di prodotto;
- ▶ promuovere competenze legate alla dimensione relazionale intesa sia negli aspetti di tecnicità (dalla pratica delle lingue straniere, all'utilizzo delle nuove tecnologie), sia negli aspetti attitudinali (attitudine alla relazione, all'informazione, al servizio);
- ▶ stimolare sensibilità e interesse per l'intercultura, intesa sia come capacità di relazionarsi efficacemente a soggetti provenienti da culture diverse, sia come capacità di comunicare gli elementi più rilevanti della cultura di appartenenza.

Gli insegnamenti consentono anche di sviluppare l'educazione alla imprenditorialità e di sostenere i giovani nelle loro scelte di studio e professionali. Le competenze imprenditoriali, infatti, sono considerate motore di innovazione, competitività, crescita e la loro acquisizione consente una visione orientata al cambiamento, all'iniziativa, alla creatività, alla mobilità geografica e professionale, nonché all'assunzione di comportamenti socialmente responsabili che mettono gli studenti in grado di organizzare il proprio futuro tenendo conto dei processi in atto.

▶ 9

Profilo del Tecnico del Turismo competenze di istruzione generale

- Valutare fatti ed orientare i propri comportamenti in base ad un sistema di regole codificato e di valori coerenti con i principi della Costituzione e con le carte internazionali dei diritti umani
- Leggere i diversi elementi di carattere giuridico, politico, storico, geografico ed economico che caratterizzano l'ambiente naturale ed antropico, le istituzioni e la società contemporanea
- intervenire nei diversi contesti sociali, culturali, organizzativi e tecnico-professionali di riferimento, utilizzando il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana e gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati
- Padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)
- Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete
- Padroneggiare il linguaggio formale e i procedimenti dimostrativi della matematica; possedere gli strumenti matematici, statistici e del calcolo delle probabilità necessari per la comprensione delle discipline scientifiche e per poter operare nel campo delle scienze applicate
- Utilizzare i concetti e i modelli delle scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati
- Riconoscere gli aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea e l'importanza che riveste la pratica dell'attività motorio-sportiva per il benessere individuale e collettivo

▶

Profilo del Tecnico del Turismo competenze tecnico professionali

- Supportare l'azienda nella ricerca di soluzioni economicamente vantaggiose, identificando tendenze e cambiamenti del sistema economico ed orientandosi nel mercato dei prodotti assicurativo-finanziari
- Supportare i sistemi aziendali a livello di previsione, organizzazione, conduzione e controllo di gestione
- Collaborare alla realizzazione di strategie e piani di marketing con riferimento a diverse politiche di mercato, specifici contesti e tipologie di impresa
- Supportare il sistema delle rilevazioni aziendali di settore con l'ausilio di specifici programmi applicativi
- Collaborare alla gestione organizzativa e delle risorse umane delle imprese turistiche
- Supportare l'azienda nell'individuazione e applicazione della normativa pubblicitaria, civilistica e fiscale
- Contribuire alla definizione e allo sviluppo del sistema delle comunicazioni e delle relazioni delle imprese
- Progettare, documentare e presentare servizi o prodotti turistici
- Promuovere l'immagine del territorio e la specificità del suo patrimonio storico, naturale e culturale, individuando strategie di sviluppo del turismo integrato e sostenibile
- Utilizzare una TERZA lingua straniera per i principali scopi comunicativi ed operativi, con un livello di padronanza riconducibile almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue



Supportare l'azienda nella ricerca di soluzioni economicamente vantaggiose, identificando tendenze e cambiamenti del sistema economico ed orientandosi nel mercato dei prodotti assicurativo-finanziari

ABILITA'	CONOSCENZE
Cogliere le relazioni tra gli elementi costitutivi del sistema azienda e tra questa e l'ambiente esterno	I sistemi economici e finanziari: soggetti mercati, regole e prodotti.
identificare e descrivere prodotti dei mercati finanziari in relazione al loro diverso impiego	Scambi internazionali e caratteristiche del mercato globale
rappresentare in modo formalizzato problemi finanziari ed economici	Diverse tipologie di sviluppo economico sul territorio
Individuare le possibili fonti di finanziamento	i diversi sistemi economici e le interdipendenze tra gli stessi
	Ricerca operativa e problemi di scelta- problemi e modelli di programmazione lineare
	Il sistema l'azienda



certificazione (Dlgs. n. 13 /2013)

- sono certificabili competenze e loro aggregati, in termini di Profili /"qualificazioni professionali"
- "Sono oggetto di certificazione unicamente le competenze riferite a qualificazioni di repertori ricompresi nel repertorio nazionale" (art. 3, c. 3)
- "Il repertorio nazionale costituisce il quadro di riferimento unitario per la certificazione delle competenze, attraverso la progressiva standardizzazione degli elementi essenziali, anche descrittivi, dei titoli di istruzione e formazione, ivi compresi quelli di istruzione e formazione professionale, e delle qualificazioni professionali attraverso la loro correlabilità anche tramite un sistema condiviso di riconoscimento di crediti formativi in chiave europea." (art. 8, c. 3)
- Elementi minimi di attestazione: "le competenze acquisite, indicando, per ciascuna di esse, almeno la denominazione, il repertorio e le qualificazioni di riferimento. Queste ultime sono descritte riportando la denominazione, la descrizione, l'indicazione del livello del Quadro europeo delle qualificazioni e la referenziazione, laddove applicabile, ai codici statistici di riferimento delle attività economiche (ATECO) e della nomenclatura e classificazione delle unità professionali (CP ISTAT), nel rispetto delle norme del sistema statistico nazionale" (art. 6, c. 3, lett. a)

▶ 13

passaggi e validazione degli apprendimenti non formali (Procedure, 2.6.)

- "Nell'ambito dei processi relativi alla certificazione intermedia delle competenze in caso di interruzione e passaggio ad altro percorso o al riconoscimento dei crediti in ingresso, le Commissioni preposte possono procedere all'eventuale validazione di apprendimenti acquisiti in contesti non formali ed informali, individuati in rapporto agli OSA dell'ordinamento regionale di leFP o agli elementi di professionalità del QRSP della Regione Lombardia."
- "Nel caso di acquisizioni non standardizzate e/o semplicemente descritte, documentate o attestate dal soggetto, l'individuazione implica una preliminare interpretazione degli elementi esperienziali e traduzione degli stessi in termini di contenuti di apprendimento standardizzati."

▶ 14

Quadro Europeo delle Qualifiche dell'apprendimento permanente QEQ/EQF

Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio 23 aprile 2008

Livelli	Descrittori dei risultati di apprendimento		
	Conoscenze	Abilità	Competenze
Livello 3	Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambito di lavoro o di studio	Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni	Assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro o dello studio
			Adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi
Livello 4	Conoscenza pratica e teorica in ampi contesti in un ambito di lavoro o di studio	Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a risolvere problemi specifici in un campo di lavoro o di studio	Sapersi gestire autonomamente, nel quadro di istruzioni in un contesto di lavoro o di studio, di solito prevedibili, ma soggetti a cambiamenti
			Sorvegliare il lavoro di routine di altri, assumendo una certa responsabilità per la valutazione e il miglioramento di attività lavorative o di studio

► 15

Quadro Europeo delle Qualifiche dell'apprendimento permanente QEQ/EQF -

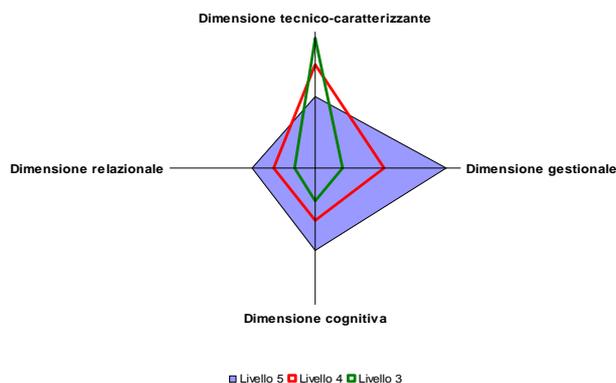
Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio 23 aprile 2008

rilettura dei livelli funzionale all'individuazione di standard di filiera

	Istruzione e Formazione Professionale		Formazione Terziaria non Accademica
	Livello 3 (operatore)	Livello 4 (tecnico profes.)	Livello 5 (tecnico superiore)
Tipologia/ampiezza di conoscenze/abilità			
Di base	X		
Specializzate		X	X
Ambito limitato e specifico	X		
Pluriambito		X	X
Caratteristiche ambiente lavorativo			
Assenza di cambiamenti	X		
Presenza di cambiamenti		X	X
Prevedibilità dei cambiamenti		X	
Imprevedibilità dei cambiamenti			X
Tipologia di problemi da affrontare			
Noti e codificati	X		
Specifici		X	
Astratti			X
Approccio di soluzione dei problemi			
Applicazione tecniche di base	X		
Progettualità rispetto a protocollo		X	
Creatività			X
Presidio delle attività			
Personali	X		
svolte da altri - di routine		X	
svolte da altri - esposte a cambiamenti			X
Sviluppo delle attività			
Valutazione e suggerimenti di miglioramento		X	
Sviluppo delle prestazioni di altri			X

► 16

dimensioni dei profili



► 17

Profili QRSP

- [Barista-barman](#)
- [Cameriere nella ristorazione](#)
- [Chef-Cuoco](#)
- [Sommelier](#)
- [Responsabile di sala \(maitre\)](#)
- [Cameriere ai piani](#)
- [Facchino ai piani](#)
- [Coordinatore del servizio ai piani](#)
- [Portiere d'albergo](#)
- [Direttore d'albergo](#)
- [Gestore di agriturismo](#)
- [Direttore tecnico agenzie di viaggio](#)
- [Addetto di cucina](#)
- [Operatore agenzie di viaggi](#)
- [Operatore servizio mensa](#)
- [Pizzaiolo](#)
- [Gestore di bed&breakfast](#)
- [Comunicatore territoriale](#)
- [Esperto di sviluppo turistico territoriale](#)
- [Food & beverage manager](#)
- [Programmatore turistico](#)
- [Progettista itinerari turistici](#)
- [Gestore di campeggio](#)
- [Gestore di rifugi alpini ed escursionistici](#)
- [Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica](#)
- [Butler \(maggior-domo\)](#)
- [Addetto al ricevimento \(receptionist\)](#)

► 18 http://www.ifl.servizirl.it/site/index/ricerca_profilo

fabbisogni e unità professionali

EXCELSIOR

http://excelsior.unioncamere.net/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=60

NUP ISTAT

<http://cp2011.istat.it/>

▶ 19

profili di leFP – competenze TP comuni

- Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.
- Approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso.
- Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine, curando le attività di manutenzione ordinaria.
- 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.
- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.
- 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

▶ 20

profili di leFP - Operatore della ristorazione

L'operatore della ristorazione interviene, a livello esecutivo, nel processo della ristorazione 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, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla preparazione dei pasti e ai servizi di sala e di bar con competenze nella scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, nella realizzazione di piatti semplici cucinati e allestiti, nel servizio di sala.

Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "PREPARAZIONE PASTI" sono funzionali all'operatività nel settore della ristorazione; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla preparazione di piatti sulla base di ricettari e su indicazioni dello chef, nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "SERVIZI DI SALA E BAR" sono funzionali all'operatività nell'ambito del servizio di sala e bar; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla predisposizione degli ordini, alla somministrazione di pasti e di prodotti da bar, secondo gli standard aziendali richiesti ed i criteri di qualità e sicurezza igienico sanitaria.

▶ 21

Operatore della ristorazione – competenze

PREPARAZIONE PASTI

- Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie.
- Scegliere e preparare le materie prime e i semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.
- Realizzare la preparazione di piatti semplici, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.

SALA BAR

- Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati alimentari in conformità alle norme igienico-sanitarie.
- Scegliere e preparare le materie prime e i semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.
- Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard aziendale richiesto.
- Servire in sala pasti e bevande nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.
- Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.

▶ 22

profili di leFP - Operatore ai servizi di promozione e accoglienza

L'operatore interviene, a livello esecutivo, nel processo erogazione servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.

La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente, con competenze nella prenotazione e assistenza, e nella evasione delle relative pratiche amministrativo contabili.

Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "STRUTTURE RICETTIVE" sono funzionali all'operatività nell'ambito delle strutture ricettive di diversa tipologia; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'erogazione dei servizi di prenotazione, check-in e check-out.

Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "SERVIZI DEL TURISMO" sono funzionali all'operatività nel settore viaggio e turismo; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti vendita di prodotti e servizi turistici.

▶ 23

Operatore ai servizi di promozione e accoglienza - competenze

STRUTTURE RICETTIVE

- Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto- servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento.
- Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto.
- Effettuare procedure di prenotazione, check-in e check-out.

SERVIZI DEL TURISMO

- Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto- servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento.
- Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto.
- Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili.

▶ 24

profili di leFP – Tecnico dei servizi di sala bar

Il Tecnico dei servizi di sala e bar interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della ristorazione attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al servizio di sala e bar, con competenze funzionali alla programmazione e organizzazione dell'attività di sala e di bar, alla cura ed erogazione di un servizio avanzato.

▶ 25

Tecnico dei servizi di sala bar - competenze

- Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto.
- Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
- Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.
- Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
- Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze.
- Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata.

▶ 26

profili di leFP – Tecnico di animazione turistico sportiva e del tempo libero

Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di animazione turistico-sportiva attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di gestire attività ricreative, culturali e sportive, con competenze di progettazione e organizzazione di servizi di svago, divertimento e di fruizione di diverse discipline sportive, di promozione di modalità di integrazione, socializzazione e di apprendimento, di valutazione dell'efficacia delle attività svolte in relazione alla soddisfazione dei destinatari.

▶ 27

Tecnico di animazione turistico sportiva e del tempo libero – comp.

- Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari.
- Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.
- Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza.
- Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i.
- Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
- Valutare, in un'ottica di miglioramento continuo, l'efficacia delle attività educative in ordine al raggiungimento degli obiettivi ed al grado di soddisfazione dei destinatari.

▶ 28

profili di leFP – Tecnico di cucina

Il Tecnico di cucina interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, esercitando il presidio del processo di preparazione pasti attraverso l'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla preparazione pasti, con competenze relative all'analisi del mercato e dei bisogni della committenza, alla predisposizione dei menù, alla cura ed elaborazione di prodotti cucinati e piatti allestiti.

▶ 29

Tecnico di cucina - competenze

- Gestire le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto.
- Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
- Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.
- Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.
- Predisporre menù in riferimento alle caratteristiche organolettiche e merceologiche delle materie prime ed alla tipicità del prodotto.
- Curare l'elaborazione dei piatti, con applicazione di tecniche innovative e creative.

▶ 30

profili di leFP – Tecnico di promozione e accoglienza

Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi, strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.

▶ 31

Tecnico di promozione e accoglienza - competenze

- Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi.
- Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
- Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione.
- Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento.
- Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.
- ▶ Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.

▶ 32