

Allegato 2 – Scheda dettagliata di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

FORMULARIO per i PERCORSI UPSKILLING E RESKILLING

Parte A SOGGETTO REALIZZATORE DELLA FORMAZIONE

A.1 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

Denominazione e ragione sociale	NEW CONSULTING CORSI & CO S.A.S.
Referente	Cognome e nome: Sciarrone Adriana Tel. 075/9149385 Email: corsi@newconsultingcorsi.it Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria): newconsultingsas@pec.it

in partenariato con

Denominazione e ragione sociale	EXPERT S.A.S.
Referente	Cognome e nome: Giuseppe Albucci Tel. 0744 062120 – 340 9786682 Email info@expertformazione.it

Parte B
TIPOLOGIA DELL'OFFERTA FORMATIVA

B.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

UPSKILLING

RESKILLING

B.2 Area di formazione di riferimento (con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)

1 Efficienza energetica

2 Mobilità sostenibile

3 Nuove tecnologie della vita

4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

Parte C
RIFERIMENTO PROFESSIONALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

C.1 Denominazione del profilo di riferimento

ADDETTO QUALIFICATO AL SERVIZIO BAR

C.2 Descrizione sintetica del profilo di riferimento (max 500 caratteri)

L'addetto qualificato al servizio al bar opera nel settore della ristorazione e garantisce la conduzione del bar, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta, riceve le ordinazioni e lo serve.

C.3 Riferimento ai Repertori delle qualificazioni professionali

C.3.1 Percorsi di Upskilling

Il percorso è stato progettato con riferimento:

al profilo _____ presente nel Repertorio Nazionale delle Qualificazioni Professionali: Regione

_____ (ripetere se necessario)

C.3.2 Percorsi di Reskilling

Il profilo è presente nel Repertorio degli standard professionali della Regione Umbria

Il profilo è presente nel Repertorio Nazionale delle Qualificazioni Professionali: Regione

Il profilo è di nuova proposizione e rappresenta un'evoluzione/integrazione dei profili presenti in altri Repertori

_____ (precisare il profilo e Repertorio di riferimento)

_____ (precisare il profilo e Repertorio di riferimento)

(ripetere se necessario)

C.4. Inquadramento livello EQF

3

C.5 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

23

C.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.23.01.05 - Preparazione di snack e bevande

C.7 Classificazione ISTAT CP 2011

5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate

C. 8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

56.10.11 - Ristorazione con somministrazione

56.10.30 - Gelaterie e pasticcerie

56.10.50 - Ristorazione su treni e navi

56.21.00 - Catering per eventi, banqueting

56.29.10 – Mense

56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale

56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina

C. 9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Definire obiettivi e risorse	UC.1 Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma UC.2 “Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar” UC.3 “Operare nel settore della ristorazione” UC.4 “Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento
Gestire il sistema cliente	UC.5 “Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo”
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.6 “Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack” UC.7 “Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink”

Gestire i fattori produttivi	UC.8 “Monitorare le scorte – bar e sala” UC.9 “Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone” UC.10 “Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive” UC.11 “Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione” UC.12 “Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione” UC.13 “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”
------------------------------	--

C.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.1 Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Macroprocesso di riferimento	Definire Obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. • Format tipo di contratto. • Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. • Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. • Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale -Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. • Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato -Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata; -Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.2 Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar”
Macroprocesso di riferimento	Definire Obiettivi e risorse
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio al bar”
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto • Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell’attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC) • Caratteristiche e principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ricettività (tipo bar)
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar <ul style="list-style-type: none"> – Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. – Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili. – Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale. • Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio al bar - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività (tipo bar) in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore dei pubblici esercizi (tipo bar)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.3 “Operare nel settore della ristorazione”
Macroprocesso di riferimento	Definire Obiettivi e risorse
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Operare nel settore della ristorazione”

Risultato atteso	Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. • Elementi di marketing turistico e territoriale. • Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico <ul style="list-style-type: none"> – Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. – Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione. – Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.4 "Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento"
Macroprocesso di riferimento	Definire Obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria "Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento"
Risultato atteso	Elaborare il menù tenendo conto dei vincoli del caso e definire le necessità di approvvigionamento per realizzarlo.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di merceologia di settore: • alcolici (vino, spumanti e champagne; vini liquorosi e aromatizzati; distillati di vino e cereali; birra; liquori dolci e amari); • super-alcolici caratteristiche organolettiche e loro gradazione alcolica; modalità di conservazione e possibili alterazioni. • prodotti di bar e caffetteria (caffè, cacao, latte, materie prime per la preparazione di snack, etc.), caratteristiche organolettiche e loro apporto calorico; modalità di conservazione e possibili alterazioni. • Principi di gestione economica del bar. • Evoluzione e tendenze dei prodotti di bar e caffetteria
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare il menù in modo che l'offerta risulti attraente, equilibrata ed adeguata al tipo di clientele <ul style="list-style-type: none"> – Definire l'offerta dei prodotti di caffetteria e snack, cocktail, long drinks e

	<p>vini tenendo conto di: tipologia di locale, clientela di riferimento e potenziale; tipo di servizio da offrire (servizio al tavolo ed al banco); stagionalità dei prodotti; risorse materiali, umane ed economiche per realizzarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definire le necessità di approvvigionamento delle risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta del bar – Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta prestando attenzione ai costi delle materie prime, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici dedicati.
--	---

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.5 “Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo”
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo”
Risultato atteso	Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Modelli teorici di comunicazione. • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita. • Competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera <ul style="list-style-type: none"> – Accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale. – Interpretare le richieste avanzate dal cliente. – Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti. • Comunicare con le diverse tipologie di clienti <ul style="list-style-type: none"> – Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti. – Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande ed alle bevande presenti nel menù. – Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. • Comunicare in lingua straniera con le diverse tipologie di clienti <ul style="list-style-type: none"> – Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. – Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.6 "Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack"
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/ Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria "Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack"
Risultato atteso	Preparare e servire i prodotti di caffetteria e snack secondo lo standard di qualità previsto.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Regole di galateo. • Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria (caffè, cappuccino, caffè freddo, cioccolata, tè, panna montata, spremute, frappé, frullato, centrifugato). • Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a snack ed appetizer (tramezzini, toast, sandwich, tartine, canapé, stuzzichini). • Tecniche di preparazione di piatti freddi. • Tecniche di preparazione piatti pronti surgelati/precotti. • Indicatori di qualità applicabili ai prodotti di caffetteria e snack (freschi e surgelati).
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare e servire i prodotti di caffetteria <ul style="list-style-type: none"> – Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei prodotti di caffetteria richiesti dal cliente. – Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti. – Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. – Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. • Realizzare e servire snack e piatti pronti <ul style="list-style-type: none"> – Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione degli snack e dei piatti pronti richiesti dal cliente. – Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti. – Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. – Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.7 "Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink"
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria "Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink"
Risultato atteso	Preparare e servire alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink secondo lo standard di qualità previsto.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di preparazione dei classici "on the rocks", pre dinner, after dinner a tutte le ore. • Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail e long drink. • Tecniche di miscelazione avanzata. • Tecniche di degustazione del cocktail. • Tecniche di spillatura della birra. • Tecniche e le regole della mescita. • Caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali • Indicatori di qualità applicabili a cocktail e long drink. 55 • Abbinamenti bicchieri e bevande.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare e servire cocktail e long drink, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio <ul style="list-style-type: none"> – Reperire gli ingredienti necessari per la realizzazione dei cocktail e long drink richiesti dal cliente. – Individuare ed utilizzare gli strumenti e le attrezzature indicati per la realizzazione dei prodotti. – Creare e decorare cocktail e long drink. – Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. – Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo, ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. • Servire alcolici e super-alcolici, seguendo le regole di mescita e del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio <ul style="list-style-type: none"> – Individuare il prodotto richiesto, mescerlo secondo le modalità del caso e servirlo nel bicchiere adeguato. – Servire il prodotto, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio. – Consegnare il conto al cliente, in caso di servizio al tavolo ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. • Servire i vini seguendo le regole di mescita e del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio

	<ul style="list-style-type: none"> –Presentare, se richiesto, la carta dei vini. –Applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro al banco ed ai tavoli.
--	---

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.8 “Monitorare le scorte – bar e sala”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Monitorare le scorte – bar e sala”
Risultato atteso	Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.). • Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti. • Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.). • Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari. • Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Presiedere alle operazioni di approvvigionamento – Verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori). – Pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati. – Verificare, se richiesto, le scorte della cantina. – Compilare l’elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala/bar utilizzando il modulo di ordinazione specifico. – Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.9 “Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone”
Risultato atteso	Organizzare le risorse del bar funzionalmente alla realizzazione del servizio.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro. • Caratteristiche e modalità di funzionamento delle attrezzature del bar (piccole attrezzature: mix, frullatore, passaverdura, centrifuga, etc; grandi attrezzature: macchina del caffè, banco dei freschi, celle frigorifere e relativi dispositivi di controllo e sicurezza). • Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili (ad es., mixing glass e shaker) utilizzati al banco. • Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili utilizzati al banco. • Terminologia tecnica di settore.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare le risorse del bar <ul style="list-style-type: none"> – Organizzare la disposizione delle bottiglie e dei prodotti del bar in modo funzionale alla realizzazione del servizio ed esteticamente gradevole. – Individuare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione. – Verificare lo stato di efficienza delle attrezzature. – Effettuare piccole manutenzioni alle attrezzature di servizio.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.10 “Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive”
Risultato atteso	Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. • Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo

	<p>e governo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni. • Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto. • Gestione del tempo.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire i collaboratori assegnati <ul style="list-style-type: none"> – Impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento. – Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). – Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto. – Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.11 “Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione”
Risultato atteso	Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari. • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni. • Principi di igiene e cura della persona. • Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell' ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti. • Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti <ul style="list-style-type: none"> – Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione. – Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienicosanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.

	<ul style="list-style-type: none"> – Curare la propria igiene personale. • Lavare e sanificare l'area di lavoro – Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. – Utilizzare detergenti e detersivi adeguati. – Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti. – Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione. • Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per la preparazione dei piatti – Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. – Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
--	---

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.12 “Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione”
Risultato atteso	Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario – Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. – Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas. – Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. – Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.13 “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di	Esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture

Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	ricettive”
Risultato atteso	Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. • Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. • Principi e tecniche di valutazione dell’efficacia e dell’efficienza economica
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo <ul style="list-style-type: none"> – Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione. – Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. – Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. – Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Parte D
ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

D.1 Titolo del percorso formativo

ADDETTO QUALIFICATO AL SERVIZIO AL BAR

D.2 Analisi dei fabbisogni e risultati attesi del percorso (max 3.000 caratteri)

Nella nostra regione, così come nel resto di Italia, si registra da molti mesi una importante carenza di personale nella ristorazione e nei pubblici esercizi.

L'indagine **Excelsior di Luglio 2022 della Camera di Commercio dell'Umbria**, infatti evidenzia che è previsto nel periodo Luglio-Settembre 2022 nel settore dei servizi turistici una richiesta di 940 addetti con una difficoltà di reperimento sul mercato di queste professionalità che raggiunge il 59%.

	Entrate previste (v.a.)*	di difficile reperimento (%):		con esperienza richiesta (%):		
		Totale	per ** mancanza di candidati	per preparazione di inadeguata dei candidati	nella profes- sione	nel settore
Addetti accoglienza, informazione e assistenza della clientela	150	22,8	16,8	6,0	5,4	75,2
Personale di amministrazione, di segreteria e dei servizi generali	200	39,4	26,6	11,3	25,6	42,4
Addetti alla gestione dei magazzini, della logistica e degli acquisti	--	--	--	--	--	--
Commessi e altro personale qualificato nella grande distribuzione	160	39,3	30,7	8,6	1,2	50,9
Commessi e altro personale qualificato in negozi ed esercizi all'ingrosso	320	38,1	17,5	14,6	7,9	44,4
Cuochi, camerieri e altre professioni dei servizi turistici	940	59,0	30,3	16,3	16,2	40,9
Operatori dell'assistenza sociale, in istituzioni o domiciliari	160	42,3	30,7	2,5	57,7	31,9
Operatori della cura estetica	60	40,0	18,3	21,7	30,0	48,3
Professioni specifiche nei servizi di sicurezza, vigilanza e custodia	30	41,2	17,6	2,9	44,1	44,1
Professioni specifiche degli altri servizi alle persone	50	8,9	4,4	2,2	42,2	33,3

Il settore turistico è vitale per qualsiasi regione come volano di sviluppo. Averlo di qualità è ancora più importante per rendere più attrattiva la nostra regione. Per questo è fondamentale che le maestranze in questo settore abbiamo una preparazione adeguata per rispondere alla richiesta di servizi di alto livello che arrivano dal mercato turistico.

In relazione all'analisi dei fabbisogni, la conformità del profilo richiesto rispetto ai fabbisogni delle imprese del territorio regionale viene inoltre evidenziata dalle numerose lettere di supporto al progetto da parte di aziende Umbre di settore.

D.3 Destinatari del percorso formativo – eventuali requisiti di accesso

I soggetti destinatari ovvero i beneficiari del Programma GOL sono i percettori di ammortizzatori sociali in costanza e in assenza di rapporto di lavoro (NASPI e DIS-COLL), i percettori di reddito di cittadinanza, i lavoratori fragili o vulnerabili (giovani NEET con meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi di 55 anni e oltre, altri lavoratori con minori chances occupazionali e con redditi molto bassi.

I destinatari del progetto sono persone che abbiano necessità di acquisire competenze professionali sul servizio al bar.

Requisiti di ammissione: Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione. Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

D.4 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

157 ore di aula

D.5 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Segmento di accoglienza e messa a livello		2	0
2	UFC 1. Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	UC 1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	6	0
3	UFC 2. "L'attività professionale di addetto qualificato al servizio bar"	UC 2 "Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio bar"	5	0
4	UFC 3. "Il settore della ristorazione"	UC 3 "Operare nel settore della ristorazione"	12	0
5	UFC 4. "Pianificazione dell'offerta di bar, caffetteria e vini"	UC 4 "Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento"	16	0
6	UFC 5. "La relazione e la comunicazione con i clienti"	UC 5 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo"	12	0
7	UFC 6. "Prodotti di caffetteria e snack"	UC 6 "Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack"	22	0
8	UFC 7. "Alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink"	UC 7 "Preparare e servire alcolici, superalcolici, cocktail e long drink"	34	0
9	UFC 8. "Gestione delle scorte"	UC 8 "Monitorare le scorte – bar e sala"	4	0
10	UFC 9. "Organizzazione del bar e del bancone"	UC 9 "Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone"	8	0
11	UFC 10. "Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team"	UC 10 "Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"	8	0
12	UFC 11. "Sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro"	UC 11 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"	12	0
13	UFC 12. "Sicurezza sul luogo di lavoro"	UC 12 "Lavorare in Sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"	8	0
14	UFC 13. "Valutazione della qualità del proprio operato"	UC 13 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito delle strutture ricettive"	8	0
Totale			157	0

D.6 Riconoscimento dei crediti formativi

Moduli/segmenti/UFC per i quali non è eventualmente previsto il riconoscimento dei crediti di frequenza e motivazione della proposta	<p>Segmento di accoglienza e messa a livello</p> <p>UFC 4. "Pianificazione dell'offerta di bar, caffetteria e vini"</p> <p>UFC 5. "La relazione e la comunicazione con i clienti"</p> <p>UFC 9. "Organizzazione del bar e del bancone"</p> <p>UFC 10. "Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team"</p> <p>UFC 13. "Valutazione della qualità del proprio operato"</p>
--	---

D.7 Caratteristiche dei singoli segmenti/UFC (ripetere per ogni UFC)

Numero UFC/segmento		
Titolo UFC/segmento	Segmento di accoglienza e messa a livello	
Denominazione UC di riferimento		
Obiettivo formativo	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza	2	0
Totale durata UFC/segmento	2	0

Numero UFC/segmento	1	
Titolo UFC/segmento	UFC 1. Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	
Denominazione UC di riferimento	UC.1 "Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"	
Obiettivo formativo	Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Lavorare in forma dipendente o autonoma	6	0
Totale durata UFC/segmento	6	0

Numero UFC/segmento	2	
Titolo UFC/segmento	UFC 2. L'attività professionale di addetto qualificato al servizio bar	
Denominazione UC di riferimento	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio bar"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze minime relative alle condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio bar (CCNL di riferimento, principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività in forma di impresa), al fine di avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività. • Acquisire le conoscenze relative alle tipologie e caratteristiche del settore ed alle figure professionali impiegate, al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato servizio bar	2	0
Caratteristiche e principali tendenze evolutive,	3	0

tecnologiche e di mercato dei servizi bar e figure professionali operanti nel settore		
Totale durata UFC/segmento	5	

Numero UFC/segmento	3	
Titolo UFC/segmento	UFC 3. Il settore della ristorazione	
Denominazione UC di riferimento	UC.3 "Operare nel settore della ristorazione"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche delle diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto. • Acquisire le conoscenze relative al funzionamento del sistema della ristorazione, elementi di analisi del mercato e della clientela e principali tendenze evolutive del settore al fine di comprenderne e analizzarne le caratteristiche e le peculiarità e le relazioni con gli altri settori o aree turistiche. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ristorazione.	8	0
Il mercato della ristorazione ed elementi di marketing territoriale.	4	0
Totale durata UFC/segmento	12	0

Numero UFC/segmento	4	
Titolo UFC/segmento	UFC 4. Pianificazione dell'offerta di bar, caffetteria e vini	
Denominazione UC di riferimento	UC.4 "Pianificare l'offerta di bar, caffetteria e vini e definire le necessità di approvvigionamento"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative ai prodotti e loro caratteristiche merceologiche necessarie all'esercizio dell'attività. • Acquisire le conoscenze di base in merito alle evoluzioni ed alle tendenze dei prodotti di bar e caffetteria necessarie per la realizzazione dell'offerta. • Acquisire le conoscenze di base di pianificazione delle attività e di gestione economica di un bar al fine di definire le necessità di approvvigionamento. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Elementi di merceologia di settore.	8	0
Evoluzione e tendenze dei prodotti di bar e caffetteria.	4	0
Principi di gestione economica del bar.	4	0
Totale durata UFC/segmento	16	0

Numero UFC/segmento	5	
Titolo UFC/segmento	UFC 5. La relazione e la comunicazione con i clienti	
Denominazione UC di riferimento	UC.5 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione. • Acquisire le conoscenze di base di psicologia della comunicazione e della vendita per poter effettuare attività di commercializzazione. • Acquisire le conoscenze relative ai modelli teorici di comunicazione al fine di utilizzare le diverse strategie di 	

	comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere	
	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alla terminologia in lingua straniera di uso corrente al fine di comunicare in una o più lingue straniere con i clienti. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Fondamenti psicologici della comunicazione.	2	0
Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.	2	0
La relazione con i clienti.	4	0
Comunicazione in lingua inglese o altra lingua straniera con il cliente: terminologia tecnica ed espressioni frequenti.	4	0
Totale durata UFC/segmento	12	0

Numero UFC/segmento	6	
Titolo UFC/segmento	UFC 6. Prodotti di caffetteria e snack	
Denominazione UC di riferimento	UC.6 "Preparare e servire prodotti di caffetteria e snack"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze teoriche in materia di ricettario di base, ingredienti, tecniche di preparazione, e relativi indicatori della bontà e della qualità, per poter preparare prodotti di caffetteria. • Acquisire le conoscenze teoriche in materia di ricettario di base, ingredienti, tecniche di preparazione, e relativi indicatori della bontà e della qualità, per poter preparare snack ed appetizer • Acquisire le conoscenze teoriche in materia di ricettario di base, ingredienti, tecniche di preparazione, e relativi indicatori della bontà e della qualità, per poter preparare piatti freddi e di piatti pronti (surgelati/precotti). • Acquisire le conoscenze teoriche in materia di galateo per servire correttamente i prodotti e secondo lo standard di qualità previsti. • Applicare le conoscenze teoriche al fine di acquisire la competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria	8	0
Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a snack ed appetizer	4	0
Tecniche di preparazione di piatti freddi e di pronti surgelati/precotti	4	0
Regole di galateo.	4	0
Esercitazioni pratiche	2	0
Totale durata UFC/segmento	22	0

Numero UFC/segmento	7	
Titolo UFC/segmento	UFC 7. Alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink	
Denominazione UC di riferimento	UC.7 "Preparare e servire alcolici, superalcolici, cocktail e long drink"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di preparazione dei classici "on the rocks", pre dinner, after dinner a tutte le ore. • Acquisire le conoscenze relative al ricettario di base, preparazione, miscelazione e degustazione di cocktail e longdrink. • Acquisire le conoscenze in materia di tecniche di spillatura della birra, tecniche e regole della mescita e abbinamenti bicchieri e bevande 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali. • Applicare le conoscenze al fine di acquisire la competenza obiettivo della UFC e l'effettiva capacità di esercitarla. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
I classici on the rocks	4	0
Cocktail e longdrink	4	0
Tecniche e regole della mescita	2	0
Caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali	4	0
Esercitazioni pratiche	20	0
Totale durata UFC/segmento	34	0

Numero UFC/segmento	8	
Titolo UFC/segmento	UFC 8. Gestione delle scorte	
Denominazione UC di riferimento	UC.8 “Monitorare le scorte – bar e sala”	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alla gestione delle scorte di generi alimentari e la normativa di settore, al fine di gestire e monitorare tenendo conto del piano di approvvigionamento stabilito • Acquisire le conoscenze in materia di controllo della qualità di generi alimentari, vini e alcolici, e dell'igiene del processo di ricevimento e stoccaggio degli stessi. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Gestione delle scorte e procedure di approvvigionamento	2	0
Tecniche e metodi di controllo qualità dei generi alimentari, vini e alcolici e dell'igiene del processo	2	0
Totale durata UFC/segmento	4	0

Numero UFC/segmento	9	
Titolo UFC/segmento	UFC 9. Organizzazione del bar e del bancone	
Denominazione UC di riferimento	UC.9 “Definire le specifiche per l'organizzazione del bar e del bancone”	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed applicare le conoscenze relative alla strumentazione della bar e del bancone: caratteristiche modalità di funzionamento ed uso, dispositivi di controllo e sicurezza. • Acquisire ed applicare le conoscenze relative all'organizzazione del posto mobile al fine di saperlo sistemare in modo funzionale alla realizzazione delle attività 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Strumenti, utensili ed attrezzature utilizzati al banco e nel bar e terminologia tecnica di settore	4	0
L'organizzazione del posto mobile di lavoro	4	0
Totale durata UFC/segmento	8	0

Numero UFC/segmento	10	
Titolo UFC/segmento	UFC 10. Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team	
Denominazione UC di riferimento	UC.10 "Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, delega, etc. al fine di saper sovrintendere al lavoro di eventuali risorse assegnate e di coordinarsi con i propri colleghi. • Acquisire le conoscenze in materia di organizzazione del lavoro al fine di poter programmare le attività di lavoro e suddividere i compiti tra i eventuali collaboratori assegnati. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team	4	0
Gestione del tempo e dei fattori produttivi	4	0
Totale durata UFC/segmento	8	0

Numero UFC/segmento	11	
Titolo UFC/segmento	UFC 11. Sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro	
Denominazione UC di riferimento	UC.11 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro - Ristorazione"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di igiene dei prodotti alimentari, principi base del sistema HACCP, principi di igiene e cura della persona. • Acquisire le conoscenze in materia di metodologie per l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso. 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Sistema di garanzia dell'igiene dei prodotti alimentari	8	0
Pulizia e sanificazione dell'ambiente di lavoro	4	0
Totale durata UFC/segmento	12	0

Numero UFC/segmento	12	
Titolo UFC/segmento	UFC 12. Sicurezza sul luogo di lavoro	
Denominazione UC di riferimento	UC.12 "Lavorare in Sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze relative alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, ruoli, funzioni e responsabilità richieste. • Acquisire le conoscenze relative a tutti i rischi specifici della professione 	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
I soggetti del sistema aziendale, obblighi, compiti, responsabilità	4	0
Fattori di rischio professionale ed ambientale	4	0
Totale durata UFC/segmento	8	0

Numero UFC/segmento	13	
Titolo UFC/segmento	UFC 13. Valutazione della qualità del proprio operato	
Denominazione UC di riferimento	UC.13 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito delle strutture ricettive"	
Obiettivo formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze in materia di monitoraggio e valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di 	

	un servizio di ristorazione • Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nelle unità precedenti, in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità del proprio operato	
Contenuti e progressione delle attività	Durata (ore)	di cui FAD
Valutazione della qualità del proprio operato nell'ambito di un servizio di ristorazione: indicatori	4	0
Project work: Definizione del sistema di valutazione	4	0
Totale durata UFC/segmento	8	0

D.8 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): _____

Eventuali Note:

D.9 Elenco delle imprese disponibili ad ospitare i tirocini curriculari (da compilare per i percorsi Reskilling)

Ragione sociale	
Indirizzo sede legale e operativa	
Indirizzo sede operative (se diverso dal precedente)	
ATECO	
n. dipendenti	

D.10 Sedi di svolgimento del percorso (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

N. sede	1
Indirizzo	Fossato di Vico, via Flaminia 19

N. sede	2
---------	---

Indirizzo	Terni, via San Vincenzo 6
-----------	---------------------------

N. sede	3
---------	---

Indirizzo	Città di Castello, via Cortonese, 42
-----------	--------------------------------------

N. sede	4
---------	---

Indirizzo	Gubbio, Piazza 40 Martiri, 26
-----------	-------------------------------

N. sede	5
---------	---

Indirizzo	Castiglione del Lago, via Piana 1/f-6
-----------	---------------------------------------

N. sede	6
---------	---

Indirizzo	Assisi, via Santa Maria delle Rose, 17
-----------	--

N. sede	7
---------	---

Indirizzo	Perugia, via Bruno Colli 4 Ponte San Giovanni
-----------	---

N. sede	8
---------	---

Indirizzo	Bastia Umbra, Piazza Moncada,1
-----------	--------------------------------

N. sede	9
---------	---

Indirizzo	Nocera Umbra, via Maccantone snc
-----------	----------------------------------

N. sede	10
---------	----

Indirizzo	Valtopina, via Santa Cristina snc
-----------	-----------------------------------

N. sede	11
---------	----

Indirizzo	Spoletto, via G. Saragat, 16
-----------	------------------------------

N. sede	12
---------	----

Indirizzo	Gualdo Cattaneo, Loc. Fontecupa
-----------	---------------------------------

N. sede	13
---------	----

Indirizzo	Orvieto, piazza Corsica 2
-----------	---------------------------