

| [Z1.11] Manager della ristorazione | |
|---|--|
| Descrizione sintetica | Il/La Manager della ristorazione è il/la responsabile della completa gestione di un'attività di ristorazione in tutti i suoi aspetti. A tal fine si occupa di creazione del menù, strategie di marketing e del contatto con i clienti, budgeting e gestione economica, gestione delle risorse umane e dei rapporti con i fornitori, dovendo garantire l'efficienza quotidiana e il successo del ristorante nel lungo periodo. |
| Settore economico-professionale (S.E.P.) | 23. Servizi turistici |
| Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce | AdA.23.01.01 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione |
| Livello E.q.f. | 6 |
| Posizione classificatoria ISTAT CP 2021 | 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati |
| Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007 | 56.10.11 – Ristorazione con somministrazione |
| UNITA' DI COMPETENZA - Realizzare la gestione economica di strutture di ristorazione | |
| Risultato atteso dall'esercizio della competenza | Realizzare la gestione economico-finanziaria della struttura ristorativa, applicando tecniche di programmazione e controllo di gestione secondo i principi del revenue management, definendo ed applicando eventuali interventi correttivi |
| Livello E.q.f. | 6 |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di strutture ristorative con somministrazione • Tipologie di offerta (menù, servizi) • Sistemi di contabilità delle strutture di ristorazione • Principi e tecniche di <i>revenue management</i> e budgeting applicate alla ristorazione • Principi e tecniche di programmazione economico-finanziaria e bilancio previsionale • Tipologie di indicatori di efficacia e di efficienza del budget • Tecniche di controllo di gestione • Strumenti di monitoraggio delle attività per verificare l'andamento della gestione complessiva • Basi di gestione digitale dell'impresa ristorativa • Applicativi di gestione e controllo economico-finanziario • Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività di ristorazione e adempimenti ad essi connessi in termini di gestione economica |
| Abilità | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificare e programmare le risorse economico-finanziarie dell'esercizio ristorativo • Definire approccio e strumenti di controllo di gestione • Analizzare i flussi finanziari in entrata e in uscita, per verificarne l'allineamento rispetto al bilancio previsionale, attraverso l'impiego di strumenti digitali • Supervisionare le attività di redazione dei bilanci consuntivi e previsionali • Garantire una corretta gestione economico-finanziaria |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Identificare indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare l'andamento delle attività • Definire interventi correttivi, a fronte di eventuali criticità rilevate nella gestione • Utilizzare software di contabilità • Applicare la normativa di settore nella realizzazione delle attività |
| Indicatori di valutazione del possesso della competenza | Per tipologie di ristoranti con somministrazione e relativa offerta, dato un set di informazioni relative a clienti, strategie, bilanci e caratteristiche economico-finanziarie della gestione corrente, individuare il modello di programmazione e controllo, identificare gli indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare l'andamento delle attività ed applicarlo, tramite strumenti digitale, al caso assegnato, giustificando le scelte compiute in termini di revenue management |
| Prestazione minima attesa in esito alla valutazione | Per almeno una tipologia di ristoranti con somministrazione e di relativa offerta, dato un set di informazioni relative a clienti, strategie, bilanci e caratteristiche economico-finanziarie della gestione corrente, individuazione del modello di programmazione e controllo e identificazione di almeno 5 indicatori di efficacia ed efficienza e loro determinazione, tramite strumenti digitali, per il caso assegnato, giustificando le scelte compiute in termini di revenue management |
| UNITA' DI COMPETENZA - Gestire i processi di approvvigionamento e di manutenzione delle attrezzature | |
| Risultato atteso dall'esercizio della competenza | Definire il processo di approvvigionamento delle diverse forniture (manutenzioni incluse) in relazione alle esigenze specifiche e al budget disponibile, gestendo la relazione con le diverse tipologie di fornitori di beni e servizi |
| Livello E.q.f. | 6 |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di strutture ristorative con somministrazione • Tipologie di offerta (menù, servizi) • Norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica • Tipologia di attrezzature di cucina e sala bar e loro caratteristiche • Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti • Caratteristiche merceologiche degli alimenti • Concetti di gestione di magazzino e logistica applicata ai servizi ristorativi • Tecniche di negoziazione • Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività di ristorazione e adempimenti ad essi connessi in termini di gestione delle merci e delle manutenzioni • Tecniche di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria della struttura • Basi di gestione digitale dell'impresa ristorativa |
| Abilità | <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare i fabbisogni di forniture provenienti dai diversi reparti • Individuare i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture • Applicare criteri di valutazione delle offerte più adeguate, in relazione alle esigenze aziendali ed al budget disponibile • Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione) • Applicare modalità di valutazione delle scorte di magazzino • Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori • Supervisionare l'andamento dei rapporti di fornitura ed il rispetto delle condizioni concordate • Gestire le attività periodiche di manutenzione ordinaria ed eventuali interventi di manutenzione straordinaria della struttura |

| | |
|---|---|
| Indicatori di valutazione del possesso della competenza | Per tipologie di ristoranti con somministrazione e relativa offerta, dato un set di informazioni relative a processi produttivi, dotazione e stato delle attrezzature, flussi, disponibilità di magazzino e caratteristiche di fornitura, impostare la gestione dei processi di approvvigionamento e di manutenzione, definendo ed applicando i criteri di valutazione delle offerte dei fornitori |
| Prestazione minima attesa in esito alla valutazione | Per almeno una tipologia di ristoranti con somministrazione e di relativa offerta, dato un set di informazioni relative a processi produttivi, dotazione e stato delle attrezzature, flussi, disponibilità di magazzino e caratteristiche di fornitura, impostazione della gestione dei processi di approvvigionamento e di manutenzione, definendo ed applicando i criteri di valutazione di almeno 5 offerte di fornitori relative allo stesso prodotto/servizio manutentivo |
| UNITA' DI COMPETENZA - Definire l'offerta dei servizi di ristorazione | |
| Risultato atteso dall'esercizio della competenza | Definire l'offerta dei servizi ristorativi sulla base delle caratteristiche del mercato – potenziale e servito – e delle risorse disponibili, formulando il pricing delle proposte e le relative modalità di promozione |
| Livello E.q.f. | 6 |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di strutture ristorative con somministrazione • Elementi di cultura eno-gastronomica e caratteristiche e peculiarità del territorio di riferimento • Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking • Modelli e tecniche di marketing turistico e territoriale • Tecniche di fidelizzazione del cliente • Modalità di definizione della qualità dei servizi • Tipologie di menù e di offerta e loro criteri di definizione • Principi e tecniche di <i>revenue management</i> e budgeting applicate alla ristorazione • Tecniche di analisi dei costi e pricing |
| Abilità | <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare i fabbisogni dei clienti e il trend del mercato, nell'ambito dei servizi ristorativi • Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ristorativi • Valutare i criteri di composizione dei menù (sostenibilità rispetto alle dimensioni organizzative, equilibrio rispetto alla stagionalità ed al rapporto qualità-prezzo, gusto e tendenze della clientela) • Definire il pricing dei servizi di ristorazione • Elaborare preventivi per l'implementazione di nuovi servizi, corredati di analisi dei costi • Definire modalità di promozione di nuovi servizi • Pianificare avvio e gestione di nuovi servizi |
| Indicatori di valutazione del possesso della competenza | Per tipologie di ristoranti con somministrazione, dato un set di informazioni relative a mercati, target serviti, offerta in essere e sue caratteristiche di costi e prezzi, analizzare il posizionamento e definire motivatamente ipotesi di revisione dei menù, loro pricing e sviluppo di nuovi servizi, individuando per questi ultimi le possibili modalità di promozione, avvio e gestione |
| Prestazione minima attesa in esito alla valutazione | Per almeno una tipologia di ristoranti con somministrazione, dato un set di informazioni relative a mercati, target serviti, offerta in essere e sue caratteristiche di costi e prezzi, sviluppo di almeno una ipotesi motivata di revisione dell'offerta ed una di sviluppo di nuovi servizi, accompagnata dall'indicazione di massima delle modalità di promozione, avvio e gestione |
| UNITA' DI COMPETENZA - Definire l'organizzazione e la programmazione delle attività lavorative | |
| Risultato atteso dall'esercizio della | Gestire le risorse professionali dei vari reparti (cucina, sala.), sulla base della |

| | |
|---|---|
| competenza | definizione del modello organizzativo di servizio e della conseguente programmazione delle attività lavorative, intervenendo sulle eventuali criticità |
| Livello E.q.f. | 6 |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di gestione dei servizi di ristorazione • Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ristorative • Principi di organizzazione e gestione aziendale • Caratteristiche organizzative, strutturali e funzionali delle strutture ristorative • Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro • Basi di gestione digitale dell'impresa ristorativa • Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione • Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione |
| Abilità | <ul style="list-style-type: none"> • Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti, sulla base della disponibilità effettiva di personale, definendo mansioni e carichi di lavoro • Coordinare le attività lavorative e il personale di tutti i reparti della struttura ed i carichi di lavoro, gestendo le assenze • Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione, per lo svolgimento delle attività • Monitorare periodicamente l'andamento delle attività, per verificare l'adeguatezza della pianificazione • Supervisionare le attività, garantendo obiettivi e standard di produzione • Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale • Definire interventi e soluzioni, a fronte di criticità organizzative e gestionali |
| Indicatori di valutazione del possesso della competenza | Per tipologie di ristoranti con somministrazione, dato un set di informazioni relative ad offerta, target serviti, carichi di lavoro, caratteristiche e disponibilità di personale, pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti, definendo le modalità di gestione delle eventuali assenze, ed impostare il sistema di management delle risorse umane, con riferimento a selezione, formazione, gestione e valutazione |
| Prestazione minima attesa in esito alla valutazione | Per almeno una tipologia di ristoranti con somministrazione, dato un set di informazioni relative ad offerta, target serviti, carichi di lavoro, caratteristiche e disponibilità di personale, pianificazione di massima dell'organizzazione delle attività nei diversi reparti, con indicazione delle modalità di gestione delle eventuali assenze, ed impostazione di massima del sistema di management delle risorse umane, con riferimento almeno a due attività fra selezione, formazione, gestione e valutazione |

*) Nota: Per tutte le Unità di competenza, la "Modalità di valutazione del possesso della competenza", è la seguente: "Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale".