

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Butler-maggiordomo</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 20 - Servizi alla persona
<b>Area di Attività</b>	ADA.20.02.03 - Svolgimento delle attività di pulizia e riordino della casa ADA.20.02.02 - Svolgimento di attività di custodia e cura di minori
<b>Processo</b>	Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare
<b>Sequenza di processo</b>	Realizzazione di servizi di pulizia e riordino della casa e accudimento di bambini e anziani presso famiglie
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il Butler-maggiordomo è un assistente personale per singoli o famiglie che può operare sia all'interno di una casa privata sia in una struttura alberghiera di lusso nella quale assiste gli ospiti. Il Butler svolge le attività utili a soddisfare con continuità e tempestività le esigenze di padroni di casa o dei propri ospiti, attraverso servizi svolti direttamente o coinvolgendo una rete di fornitori di servizi. Il Butler, pertanto, è al tempo stesso un assistente personale, un event planner e un coordinatore di risorse umane che possono operare sia all'interno della casa/struttura alberghiera sia all'esterno. Il Butler svolge la propria attività presso strutture alberghiere di lusso o altre strutture per l'ospitalità extra-alberghiera (navi da crociera, castelli, residenze per vacanze ecc..) o presso abitazioni private, svolgendo in questo caso le mansioni di direttore di casa. Svolge il suo compito un'assistenza discreta, seria e mai invasiva, ha ottime doti organizzative e una grande disponibilità.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	T.97.00.00 - Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie 5.4.4.2.0 - Addetti alla sorveglianza di bambini e professioni assimilate
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assistere gli ospiti/padroni di casa con diversi livelli di disabilità (1069)</li> <li>2. Coordinare l'attività e il personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti (1072)</li> <li>3. Curare e riordinare gli effetti personali e l'ambiente dell'ospite/padrone di casa (housekeeping) (1074)</li> <li>4. Effettuare il disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti un viaggio (1076)</li> <li>5. Organizzare il lavoro del personale (1094)</li> <li>6. Svolgere attività di accudimento dei bambini (1109)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Assistere gli ospiti/padroni di casa con diversi livelli di disabilità</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Assistenza agli ospiti e ai padroni di casa con diversi livelli di disabilità eseguita secondo canoni di correttezza, sobrietà e discrezione
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di assistenza degli ospiti/padroni di casa con diversi livelli di disabilità.
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione delle tecniche di soccorso; precisa adozione delle azioni tese a favorire l'igiene personale dell'individuo non autosufficiente.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di pronto soccorso</li><li>2. Applicare tecniche di supporto al movimento dell'utente non autosufficiente</li><li>3. Applicare tecniche di supporto alla vestizione e cura nell'abbigliamento dell'utente non autosufficiente</li><li>4. Applicare tecniche di supporto all'igiene personale dell'utente non autosufficiente</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di igiene personale</li><li>2. Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di autosufficienza</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Coordinare l'attività e il personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Coordinamento dell'attività e del personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti condotta secondo gli standard predefiniti
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di coordinamento dell'attività e del personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti.
<b>Indicatori</b>	Esatta predisposizione dei canoni per l'organizzazione dei tavoli e dei commensali; precisa adozione delle norme in materia di igiene e sicurezza alimentare.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare</li><li>2. Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali</li><li>3. Applicare tecniche per la disposizione del personale in occasione di cerimonie, ricevimenti, meeting</li><li>4. Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa sulla privacy</li><li>2. Cerimoniale per incontri tra autorità</li><li>3. Criteri di allestimento della sala per pranzi e ricevimenti</li><li>4. Criteri di mise en place dei tavoli</li><li>5. Elementi di bon ton e galateo</li><li>6. Materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc.)</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Curare e riordinare gli effetti personali e l'ambiente dell'ospite/padrone di casa (housekeeping)</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Cura e riordino degli effetti personali e dell'ambiente dell'ospite/padrone di casa(housekeeping) eseguiti secondo le procedure previste
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura e riordino degli effetti personali e dell'ospite/padrone di casa (housekeeping).
<b>Indicatori</b>	Corretta esecuzione dei processi per l'utilizzo dei servizi di cucina; utilizzo ottimale delle tecniche volte a segnalare la non conformità della dotazione della camera o dell'appartamento.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare procedure di gestione ordini</li> <li>2. Applicare procedure di segnalazione di non conformità della dotazione della camera/appartamento</li> <li>3. Applicare procedure per l'utilizzo dei servizi di lavanderia</li> <li>4. Applicare procedure per l'utilizzo di servizi in cucina</li> <li>5. Applicare tecniche di conservazione di vestiario e di oggetti personali</li> <li>6. Applicare tecniche di riordino delle camere e per la cura dell'atmosfera(scelte musicali, flower design)</li> <li>7. Applicare tecniche per fare/disfare bagagli</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa sulla privacy</li> <li>2. Elementi di igiene ambientale</li> <li>3. Elementi di igiene degli oggetti personali</li> <li>4. Manutenzione di arredi di case private di lusso</li> <li>5. Manutenzione di dotazione e arredi degli alberghi di lusso</li> <li>6. Organizzazione struttura alberghiera</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Effettuare il disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti un viaggio</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti un viaggio effettuato secondo gli standard prefissati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti un viaggio.
<b>Indicatori</b>	Accurata selezione degli itinerari; corretta gestione dei meccanismi volti a predisporre il contatto con ambasciate e consolati.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare criteri di selezione degli itinerari</li><li>2. Applicare tecniche di ascolto attivo</li><li>3. Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)</li><li>4. Applicare procedure di prenotazione dei servizi turistici</li><li>5. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa sui contratti di assicurazione</li><li>2. Normativa sul turismo</li><li>3. Normativa doganale</li><li>4. Normativa in materia sanitaria</li><li>5. Nozioni sui titoli di viaggio</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Organizzare il lavoro del personale</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Lavoro del personale organizzato secondo le procedure predefinite
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di organizzazione del lavoro del personale.
<b>Indicatori</b>	Precisa adozione di efficaci programmi di comunicazione; corretta esecuzione delle tecniche di monitoraggio delle attività svolte dal personale.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di comunicazione efficace</li><li>2. Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li><li>3. Applicare procedure per il controllo dell'attività del personale</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di organizzazione del lavoro</li><li>2. Elementi di cura personale (aspetto, divisa)</li><li>3. Elementi di igiene ambientale</li><li>4. Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</li><li>5. Organizzazione struttura alberghiera</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Svolgere attività di accudimento dei bambini</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di accudimento dei bambini svolte secondo gli standard programmati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di accudimento dei bambini.
<b>Indicatori</b>	Gestione corretta delle attività di accoglienza dei bambini; esecuzione ottimale delle procedure volte alla somministrazione dei pasti per i bambini.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di accoglienza di bambini</li><li>2. Applicare tecniche di gioco per bambini</li><li>3. Applicare tecniche di pronto soccorso</li><li>4. Applicare tecniche per la somministrazione dei pasti per i bambini</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di primo soccorso pediatrico</li><li>2. Elementi di psico-pedagogia dell'infanzia</li><li>3. Elementi di puericultura</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie 5.4.4.2.0 - Addetti alla sorveglianza di bambini e professioni assimilate