REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Butler-maggiordomo**
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 20 - Servizi alla persona
Area di Attività	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
Processo	Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e famigliare
Sequenza di processo	Realizzazione di servizi di pulizia e riordino della casa e accudimento di bambini e anziani presso famiglie
Descrizione sintetica della qualificazione	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 confronto un'assistenza discreta, seria e mai invasiva, ha ottime doti organizzative e una grande disponibilità.
Referenziazione ATECO 2007	T.97.00.00 - Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico
Referenziazione ISTAT CP2011	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

1. Assistere gli ospiti/padroni di casa con diversi livelli di disabilità (1069)
2. Coordinare l'attività e il personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti (1072)
3. Curare e riordinare gli effetti personali e l'ambiente dell'ospite/padrone di casa (housekeeping) (1074)
4. Effettuare il disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti un viaggio (1076)
5. Organizzare il lavoro del personale (1094)
6. Svolgere attività di accudimento dei bambini (1109)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Assistere gli ospiti/padroni di casa con diversi livelli di disabilità**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Assistenza agli ospiti e ai padroni di casa con diversi livelli di disabilità eseguita secondo canoni di correttezza,sobrietà e discrezione
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di pronto soccorso 2. Applicare tecniche di supporto al movimento dell'utente non autosufficiente 3. Applicare tecniche di supporto alla vestizione e cura nell'abbigliamento dell'utente non autosufficiente 4. Applicare tecniche di supporto all'igiene personale dell'utente non autosufficiente
Conoscenze	1. Elementi di igiene personale 2. Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di autosufficienza
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Coordinare l'attività e il personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Coordinamento dell'attività e del personale per la preparazione e lo svolgimento di pranzi, cene, meeting, ricevimenti condotta secondo gli standard predefiniti
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare 2. Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali 3. Applicare tecniche per la disposizione del personale in occasione di cerimonie, ricevimenti, meeting 4. Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli
Conoscenze	1. Normativa sulla privacy 2. Cerimoniale per incontri tra autorità 3. Criteri di allestimento della sala per pranzi e ricevimenti 4. Criteri di mise en place dei tavoli 5. Elementi di bon ton e galateo 6. Materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Curare e riordinare gli effetti personali e l'ambiente dell'ospite/padrone di casa (housekeeping)**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Cura e riordino degli effetti personali e dell'ambiente dell'ospite/padrone di casa(housekeeping) eseguiti secondo le procedure previste
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare procedure di gestione ordini 2. Applicare procedure di segnalazione di non conformità della dotazione della camera/appartamento 3. Applicare procedure per l'utilizzo dei servizi di lavanderia 4. Applicare procedure per l'utilizzo di servizi in cucina 5. Applicare tecniche di conservazione di vestiario e di oggetti personali 6. Applicare tecniche di riordino delle camere e per la cura dell'atmosfera(scelte musicali, flower design) 7. Applicare tecniche per fare/disfare bagagli
Conoscenze	1. Normativa sulla privacy 2. Elementi di igiene ambientale 3. Elementi di igiene degli oggetti personali 4. Manutenzione di arredi di case private di lusso 5. Manutenzione di dotazione e arredi degli alberghi di lusso 6. Organizzazione struttura alberghiera
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Effettuare il disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti un viaggio**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti un viaggio effettuato secondo gli standard prefissati
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare criteri di selezione degli itinerari 2. Applicare tecniche di ascolto attivo 3. Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) 4. Applicare procedure di prenotazione dei servizi turistici 5. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati
Conoscenze	1. Normativa sui contratti di assicurazione 2. Normativa sul turismo 3. Normativa doganale 4. Normativa in materia sanitaria 5. Nozioni sui titoli di viaggio
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Organizzare il lavoro del personale**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Lavoro del personale organizzato secondo le procedure predefinite
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Applicare tecniche di pianificazione delle attività 3. Applicare procedure per il controllo dell'attività del personale
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione del lavoro 2. Elementi di cura personale (aspetto, divisa) 3. Elementi di igiene ambientale 4. Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori 5. Organizzazione struttura alberghiera
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.4.1.0 - Personale di compagnia e personale qualificato di servizio alle famiglie
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Svolgere attività di accudimento dei bambini**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Attività di accudimento dei bambini svolte secondo gli standard programmati
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di accoglienza di bambini 2. Applicare tecniche di gioco per bambini 3. Applicare tecniche di pronto soccorso 4. Applicare tecniche per la somministrazione dei pasti per i bambini
Conoscenze	1. Elementi di primo soccorso pediatrico 2. Elementi di psico-pedagogia dell'infanzia 3. Elementi di puericultura
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	