



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore all'allestimento del laboratorio e alla produzione e vendita del gelato
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Operatore di gelateria – Operatore della lavorazione del gelato
Settori di riferimento	Settore 02 - Produzioni Alimentari
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo livello A
Livello EQF	3
Descrizione	Operatore all'allestimento del laboratorio e alla produzione e vendita del gelato. Il gelataio o gelatiere si occupa di produrre gelati e prodotti da gelateria, operando sull'intero processo di lavorazione, nel rispetto delle norme alimentari e di igiene. Svolge lavorazioni sia di tipo manuale che attraverso l'utilizzo di macchinari professionali. In base alle ricette miscela, pastorizza, omogeneizza gli ingredienti ed effettua una corretta maturazione, gelatura ed indurimento del prodotto, applicando tecniche specifiche. Spesso si occupa anche della vendita del prodotto agli esercizi commerciali o della sua somministrazione direttamente al cliente finale.

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	L'attività viene esercitata presso laboratori artigianali per la produzione di gelati e gelaterie. Lavora prevalentemente in qualità di dipendente o di titolare del laboratorio di produzione. Può occuparsi anche della vendita al banco, quindi lavorare a contatto con i clienti.
Collocazione contrattuale	Normalmente è un impiegato/operaio quinto/quarto livello del CCNL dell'industria alimentare
Collocazione organizzativa	La figura opera in qualsiasi azienda alimentare industriale o artigianale, può svolgere lavoro a turni.
Opportunità sul mercato del lavoro	Questa figura, trova collocazione nelle aree di produzione alimentare per la produzione di gelati e prodotti similari.
Percorsi formativi	Assolvimento del diritto – dovere all'istruzione e alla formazione professionale o proscioglimento
Fonti documentarie	

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO - 08	
ISTAT Professioni (CP 2011)	6.5.1.3.2 – Gelatai 7.3.2.2.0 – Conduttori di apparecchi per la lavorazione industriale di prodotti lattiro caseari
ATECO 2007	10.51.10 - Trattamento igienico del latte 10.51.20 - Produzione dei derivati del latte 10.89.09 Produzione di altri prodotti alimentari n.c.a

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IeFP	Operatore della trasformazione agroalimentare

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	ADA.02.03.06 - Produzione di gelati
Descrizione della performance	Effettuare la sistemazione, la manutenzione e la pulizia delle attrezzature, delle dotazioni e dell'area di vendita nel pieno rispetto della normativa igienico-sanitaria per garantirne durata nel tempo ed efficienza
UC	Pulizia e manutenzione delle attrezzature, delle dotazioni e dell'area di vendita
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Conservare i principali strumenti/indumenti e dispositivi di sicurezza e di sanificazione nel rispetto delle norme di sicurezza sulla persona, sui locali e sulle attrezzature • Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature per la lavorazione secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda • Eseguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili, degli scaffali, delle vetrine, del banco, dell'area di vendita e delle eventuali superfici dei locali adibiti a magazzino con l'ausilio di prodotti specifici secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche delle attrezzature e dei macchinari per quanto riguarda le opportune procedure da seguire per la relativa pulizia: • Caratteristiche e funzionalità dei prodotti per la pulizia per svolgere correttamente il compito nel rispetto delle normative sanitarie e di sicurezza: • Normativa igienico-sanitaria, procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Denominazione AdA	ADA.02.03.06 – Produzione di gelati
Descrizione della performance	Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto e utilizzando tecniche di comunicazione per orientare e fidelizzare nel rispetto di standard di qualità e di efficienza del servizio
UC	Cura del processo di vendita
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Espletare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale ed eventualmente emettere fatture o ricevute (se il servizio cassa è presente nel punto vendita o reparto) • Orientare la scelta del Cliente, fornendo informazioni sulle caratteristiche dei prodotti, fornendo suggerimenti per le scelte e possibili alternative di acquisto, e proponendo offerte speciali e assaggi per la degustazione • Monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei Clienti, raccogliere eventuali reclami/lamentele espressi e segnalarli ai referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto • Accogliere il Cliente all'arrivo al banco vendita/locale, orientandolo e consigliandolo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le richieste espresse
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principi della comunicazione per fornire informazioni utilizzando stili comunicativi e strategie adeguati al contesto • Tecniche di negoziazione e di gestione del reclamo per intervenire sulle non conformità riscontrate sul servizio offerto ai Clienti • Nozioni di marketing e tecniche di vendita per scegliere strategie efficaci rispetto all'obiettivo di vendita • Caratteristiche del servizio di cassa per effettuare le operazioni di riscossione nel rispetto della procedura e delle normative fiscali • Principi della customer satisfaction per comprendere la psicologia del Cliente e le motivazioni di certi orientamenti di acquisto
Denominazione AdA	ADA.02.03.06 – Produzione di gelati

Descrizione della performance	Provvedere all'allestimento e al rifornimento del banco contribuendo all'organizzazione dei locali da adibire alla vendita dei prodotti, secondo le direttive aziendali
UC	Allestimento e rifornimento del banco e del locale adibito alla vendita
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare la presenza dei prodotti finiti necessari quotidianamente e nel medio periodo per l'allestimento • Aggiornarsi su tendenze del mercato ed esigenze della clientela per operare scelte di immagine a fronte di una strategia promozionale adeguata • Controllare lo stato di conservazione dei prodotti in allestimento, in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione • Mantenere l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro, rendendo accogliente l'ambiente di vendita e aggiornando la cartellonistica per la comunicazione al Cliente • Allestire il banco vendita e quello a libero servizio secondo i principi di merchandising, marketing e le scelte promozionali dell'azienda, utilizzando tecniche decorative per guarnire i prodotti predisponendo basi ed alzate
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Materiali e tecniche decorative per realizzare allestimenti coerenti con le tendenze del mercato di riferimento • Elementi di merchandising e di marketing per individuare soluzioni promozionali di allestimento adeguate alle richieste del Cliente e in linea con le esigenze del mercato • Tecniche espositive per ottimizzare lo spazio di vendita • Sistemi (anche informatici) di gestione della merce per rintracciare con efficienza dati e informazioni • Procedure interne di gestione della merce per ottimizzare i tempi e degli spazi adibiti a magazzino
Denominazione AdA	ADA.02.03.06 – Produzione di gelati
Descrizione della performance	Contribuire alla gestione degli ordini ed al ricevimento, controllo e stoccaggio, sia degli approvvigionamenti, che delle derrate alimentari, rispettando gli standard di qualità e di igiene previsti dalla normativa del comparto, in coerenza ai parametri e i criteri definiti dall'azienda
UC	Gestione degli ordini e stoccaggio degli approvvigionamenti
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi e tecniche di conservazione degli alimenti stoccando le derrate secondo le specifiche esigenze di conservabilità • Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione • Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate • Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente e nel medio periodo per i processi lavorativi • Controllare la merce decodificando le etichette alimentari e controllando lo stato di conservazione, la qualità e la quantità nel rispetto degli ordini effettuati
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Materiali e tecniche decorative per realizzare allestimenti coerenti con le tendenze del mercato di riferimento • Elementi di merchandising e di marketing per individuare soluzioni promozionali di allestimento adeguate alle richieste del Cliente e in linea con le esigenze del mercato • Tecniche espositive per ottimizzare lo spazio di vendita • Sistemi (anche informatici) di gestione della merce per rintracciare con efficienza dati e informazioni • Procedure interne di gestione della merce per ottimizzare i tempi e degli spazi adibiti a magazzino
Denominazione AdA	ADA.02.03.06 – Produzione di gelati
Descrizione della performance	Essere in grado di realizzare una corretta gelatura ed indurimento del prodotto, applicando tecniche specifiche, sia tradizionali che ad alto contenuto innovativo e tecnologico
UC	Realizzazione della gelatura

Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di mantecazione del gelato • Applicare procedure di indurimento e conservazione del gelato • Applicare metodiche di analisi microbiologica • Utilizzare macchinari per la lavorazione del gelato • Applicare modalità di regolazione del processo di mantecazione del gelato • Applicare metodiche di analisi fisica degli alimenti
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte • Merceologia alimentare per una corretta preparazione del prodotto • Qualità e sicurezza microbiologica degli alimenti per una corretta manipolazione degli stessi • Scienza e tecnologia del gelato artigianale per una produzione di qualità • Standard di qualità dei prodotti alimentari per una corretta conservazione • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Denominazione AdA	ADA.02.03.06 – Produzione di gelati
Descrizione della performance	Controllare, selezionare, dosare e miscelare le materie prime, gli zuccheri, i prodotti ausiliari e additivi, in base alle ricette e al programma di lavoro giornaliero
UC	Produzione di gelati
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di pastorizzazione del gelato • Realizzare l'eventuale processo di variegazione con creme, salse, elementi inerenti (es. scaglie di cioccolato, granelle, etc.) • Realizzare le miscele di base (gialla, bianca e frutta) • Utilizzare strumenti di dosaggio delle materie prime alimentari per la produzione del gelato • Utilizzare macchinari per la lavorazione del gelato • Applicare procedure di controllo qualità delle materie prime alimentari per l'avvio della produzione di gelati • Applicare modalità di controllo dei parametri di maturazione del gelato
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Merceologia alimentare per una corretta preparazione del prodotto • Normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte • Scienza e tecnologia del gelato artigianale per una produzione di qualità • Qualità e sicurezza microbiologica degli alimenti per una corretta manipolazione degli stessi • Standard di qualità dei prodotti alimentari per una corretta conservazione • Nozioni su allergeni e celiachia per la preparazione di prodotti dedicati ad una particolare tipologia di utenza • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro