

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| STANDARD FORMATIVO | |
|---|--|
| Denominazione Standard Formativo | Operatore del servizio di sala - Cameriere |
| Livello EQF | 3 |
| Settore Economico Professionale | SEP 23 - Servizi turistici |
| Area di Attività | ADA.23.01.08 - Allestimento sala e servizi ai tavoli |
| Processo | Servizi di ristorazione |
| Sequenza di processo | Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande |
| Qualificazione regionale di riferimento | Operatore del servizio di sala - Cameriere |
| Descrizione qualificazione | L'Operatore del servizio di sala - Cameriere si occupa di allestire i tavoli secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù, alla annotazione e comunicazione dell'ordinazione e al servizio ai tavoli. Infine, predispone il conto e provvede alla riscossione del dovuto. Presta servizio presso aziende ristorative, turistico-ricettive e agenzie di catering. Può prestare servizio come lavoratore dipendente o può svolgere la professione "a chiamata" (job on call). Nel caso di contratti da lavoro dipendente, questi possono essere anche di tipo stagionale. Si relaziona, assumendosi la responsabilità del proprio operato con il Maître e con lo Chef. Gestisce in prima persona il rapporto con i clienti. |
| Referenziazione ATECO 2007 | I.55.10.00 - Alberghi I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.10 - Mense I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina |
| Referenziazione ISTAT CP2011 | 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante |
| Codice ISCED-F 2013 | 1013 Hotel, restaurants and catering |
| Durata minima complessiva del percorso (ore) | 300 |
| Durata minima di aula (ore) | 180 |
| Durata minima laboratorio (ore) | 0 |
| Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore) | 20 |
| Durata massima DAD aula | 210 |
| Durata massima FAD aula | 120 |
| Durata minima tirocinio in impresa (ore) | 0 |
| Durata minima stage + Laboratorio (ore) | 90 |
| Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti | Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di |

| | |
|---|--|
| | studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga |
| Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti | Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali |
| Requisiti minimi di risorse professionali | Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento |
| Requisiti minimi di risorse strumentali | È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati |
| Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti | 1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore del servizio di sala - Cameriere" |
| Grado minimo d'istruzione previsto | Licenza media |
| Età minima prevista | 16 anni |
| Gestione dei crediti formativi | E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto |
| Eventuali ulteriori indicazioni | |
| ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE | |
| 1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari 2 - Predisposizione delle comande e degli ordini 3 - Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione 4 - Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande 5 - Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione | |

CORSI ANNUALITÀ

| Anno | Ore | Esame Intermedio |
|----------------|------------|-------------------------|
| 1° Anno | 300 | No |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

| | |
|--|--|
| Denominazione unità formativa | Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari |
| Livello EQF | 3 |
| Denominazione unità di competenza | Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17) |
| Risultato formativo atteso | Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP. |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo" |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento |
| Vincoli (eventuali) | |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

| | |
|--|--|
| Denominazione unità formativa | Predisposizione delle comande e degli ordini |
| Livello EQF | 3 |
| Denominazione unità di competenza | Predisposizione delle comande e degli ordini (335) |
| Risultato formativo atteso | Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno2. Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa"4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio5. Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste6. Trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda2. Piatti e bevande offerti e presenti nel menu3. Struttura del reparto4. Tecniche e strumenti di annotazione della comanda5. Terminologia di settore in lingua straniera6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale |
| Vincoli (eventuali) | |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

| | |
|--|--|
| Denominazione unità formativa | Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione |
| Livello EQF | 2 |
| Denominazione unità di competenza | Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione (339) |
| Risultato formativo atteso | Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento2. Applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro3. Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione4. Rilevare e segnalare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al loro reintegro se necessario |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati4. Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento6. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.7. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature |
| Vincoli (eventuali) | |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

| | |
|--|---|
| Denominazione unità formativa | Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande |
| Livello EQF | 3 |
| Denominazione unità di competenza | Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande (382) |
| Risultato formativo atteso | Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco 2. Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata 3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Riassettare i tavoli 7. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 8. Verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none"> 1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 4. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar 5. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento 8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento 10. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture |
| Vincoli (eventuali) | |

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5

| | |
|--|--|
| Denominazione unità formativa | Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione |
| Livello EQF | 3 |
| Denominazione unità di competenza | Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429) |
| Risultato formativo atteso | Cliente accolto e soddisfatto |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa"4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio5. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche6. Suggestire l'abbinamento delle bevande alle pietanze7. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. Elementi di enogastronomia2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)3. Tecniche di accoglienza del cliente4. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente5. Terminologia di settore in lingua straniera6. Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande |
| Vincoli (eventuali) | |