

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	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
Descrizione sintetica della 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
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17) 2. Predisposizione delle comande e degli ordini (335) 3. Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione (339) 4. Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande (382) 5. Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
Livello EQF	3
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.
Oggetto di osservazione	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.
Indicatori	Verifica ed autocontrollo dei punti critici, rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio, organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli.
Abilità	1. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo" 2. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 3. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 4. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 5. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 6. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 7. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 8. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo
Conoscenze	1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Predisposizione delle comande e degli ordini
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di predisposizione delle comande e degli ordini.
Indicatori	Annotazione delle comande e degli ordini, trasferimento delle comande e degli ordini in tempi veloci, menu e disponibilità delle pietanze costantemente aggiornati.
Abilità	1. Aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno 2. Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici 3. 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 servizio 5. Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste 6. Trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione
Conoscenze	1. Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda 2. Piatti e bevande offerti e presenti nel menu 3. Struttura del reparto 4. Tecniche e strumenti di annotazione della comanda 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione
Livello EQF	2
Risultato formativo atteso	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari
Oggetto di osservazione	Le operazioni di preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione.
Indicatori	Allestimento dei tavoli o del banco; riordino degli spazi di ristorazione; verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento.
Abilità	1. Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento 2. Applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro 3. Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione 4. 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	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 allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli 5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 6. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. 7. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande
Indicatori	applicazione corretta delle tecniche di servizio di piatti e bevande al tavolo, al banco e ai piani; riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute
Abilità	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	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
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Cliente accolto e soddisfatto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Indicatori	applicazione delle tecniche di accoglienza e comunicazione adeguate alla tipologia di cliente e al servizio di ristorazione erogato; presentazione del menù e della carta delle bevande
Abilità	1. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti 2. Suggestire l'abbinamento delle bevande alle pietanze 3. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 6. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 7. Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Conoscenze	1. Elementi di enogastronomia 2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati