REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore dei servizi di camera a bordo nave (Piccolo di camera)**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore dei servizi di camera a bordo nave (Piccolo di camera)**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.01.05 - Preparazione di snack e bevande ADA.23.01.08 - Allestimento sala e servizi ai tavoli ADA.23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne ADA.23.02.04 - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica
Processo	Servizi di ristorazione Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore dei servizi di camera a bordo nave (Piccolo di camera)
Descrizione qualificazione	L’operatore dei servizi di camera a bordo nave (“Piccolo di camera” ai sensi del DPR 18 aprile 2006, n. 231 "Regolamento recante disciplina del collocamento della gente di mare, a norma dell'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo 19 dicembre 2002, n. 297") opera sulle navi passeggeri sotto la supervisione dei diretti superiori e rapportandosi al personale di camera presente a bordo nave (garzone di camera, cameriere, ecc.). Effettua la pulizia, la sanificazione e il riordino di camere e aree comuni e si occupa del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande. Applica procedure di base per cambio, ritiro e riconsegna della biancheria, per il servizio in camera e per la preparazione e il servizio di prodotti di caffetteria. Gestisce la relazione e la comunicazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio ed è in grado di applicare le procedure di base previste per rispondere a criticità e reclami. Possiede requisiti e attestazioni previsti dalla Regola VI/1 (Basic Training) della Convenzione internazionale sugli standard di addestramento, abilitazione e tenuta della guardia per i marittimi – STCW, dal DPR n. 231/2006 e sull’HACCP, in base alla normativa vigente.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.90.10 - Gestione di vagoni letto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
Referenziazione ISTAT CP2011	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 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
Codice ISCED-F 2013	1013 Hotel, restaurants and catering
Ulteriori indicazioni per l’e-learning	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all’art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima complessiva del percorso (ore)	90
Durata minima di aula (ore)	40

Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	9
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	0
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	40
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	45
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Nelle more dell'adozione di una procedura regionale per il riconoscimento dei crediti di ammissione riferiti ad apprendimenti acquisiti anche in contesti non-formali e informali, è richiesto il possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione o, in alternativa, il possesso di una Qualificazione di formazione professionale di area operativa attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 2. 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 di scolarizzazione. Per i cittadini stranieri è 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 superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutta la documentazione relativa ai requisiti minimi di ingresso dei partecipanti va conservata agli atti da parte del soggetto erogatore. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto erogatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	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 all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage 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 degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF e un esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali e nazionali vigenti. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. La scelta della tipologia di verifica periodica di apprendimento a conclusione di ogni UF deve essere fatta in funzione dell'articolazione dei contenuti dello standard formativo. 4. Le attività sia di formazione che di attestazione relative al Basic Training sono realizzate - sulla base di appositi Decreti ministeriali - esclusivamente da enti autorizzati dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti erogate in conformità alle previsioni dei rispettivi decreti emanati dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti.
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di	20

inserimento (TUI)	
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	16 anni
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto.
Eventuali ulteriori indicazioni	Per l'esercizio dell'attività lavorativa a bordo nave sono necessarie l'iscrizione nelle matricole della Gente di mare di seconda categoria e il conseguimento delle certificazioni relative al "Basic Training" in base alla Convenzione internazionale sugli standard di addestramento, abilitazione e tenuta della guardia per i marittimi (STCW). Lo standard formativo comprende i corsi relativi al "Basic Training" ("Antincendio di base per il personale marittimo"; "Sicurezza personale e responsabilità sociali (Personal Safety and Social Responsabilities PSSR)"; "Primo soccorso elementare"; "Formazione e addestramento per il personale marittimo designato a svolgere compiti di security (security awarness)"; "Sopravvivenza e salvataggio per il personale marittimo (personal survival techniques)"). Si precisa che le attività sia di formazione che di attestazione relative al Basic Training possono essere realizzate - sulla base di appositi Decreti ministeriali - esclusivamente da enti autorizzati dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (Comando Generale delle Capitanerie di Porto). I contenuti relativi ai moduli di Basic Training sono presenti nella sezione della piattaforma Capire "Altri percorsi" - "Basic Training" - "Basic Training per le qualificazioni di Giovanotto di macchina, Piccolo di cucina, Piccolo di camera, Ottonaio, Operaio meccanico navale".
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande
2 - Allestimento delle camere e degli spazi attrezzati per il pernottamento e realizzazione del servizio in camera

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**99**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
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)
Descrizione della performance da osservare	Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Allestimento delle camere e degli spazi attrezzati per il pernottamento e realizzazione del servizio in camera**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Allestimento delle camere e degli spazi attrezzati per il pernottamento e realizzazione del servizio in camera (3472)
Descrizione della performance da osservare	Aree comuni e camere allestite e riordinate e servizio in camera erogato in conformità alle procedure previste e alle richieste del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento) 2. Applicare le procedure per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia 3. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e delle aree comuni 4. Effettuare il trasporto dei bagagli 5. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 6. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature per la pulizia 7. Curare la conservazione e l'ordine di dotazioni e materiali 8. Applicare tecniche di pulizia, sanificazione e sterilizzazione di ambienti, arredi e materiali 9. Applicare tecniche di pulizia, sanificazione e riordino delle camere 10. Applicare tecniche di cambio, ritiro e riconsegna della biancheria
Conoscenze	1. Nozioni di igiene ambientale 2. Tecniche e procedure di smaltimento rifiuti 3. Terminologia di settore in lingua inglese 4. Procedure di cambio, ritiro e riconsegna della biancheria 5. Tecniche di pulizia, sanificazione e riordino delle camere 6. Tecniche di pulizia, sanificazione e sterilizzazione di ambienti, arredi e materiali 7. Attrezzature e dotazioni per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti 8. Prodotti per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti 9. Procedure di base per il servizio in camera 10. Procedure per la segnalazione di non conformità, guasti e problemi delle camere e degli ambienti 11. Elementi di comunicazione e relazione interpersonale
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	