

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| STANDARD FORMATIVO   |   |
|--|---|
| Denominazione Qualificazione   | Tecnico di sala - Maître  |
| Denominazione Standard Formativo   | Tecnico di sala - Maître  |
| Durata percorso Formativo  | 1 anni  |
| Livello EQF  | 4   |
| Settore Economico Professionale  | SEP 23 - Servizi turistici  |
| Area di Attività   | ADA.23.01.07 - Coordinamento delle attività di sala   |
| Processo   | Servizi di ristorazione   |
| Sequenza di processo   | Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande  |
| Qualificazione regionale di riferimento  | Tecnico di sala - Maître  |
| Descrizione qualificazione   | Il Tecnico di sala - Maître è preposto ad assicurare e garantire che il servizio venga effettuato in accordo con gli standard di qualità previsti. Si occupa dell'aspetto estetico della sala, della dotazione degli arredi e degli addobbi; dirige e controlla il lavoro dei camerieri di sala; coordina il servizio di sala con i carichi di lavoro della cucina, cercando di ottimizzare il servizio; si occupa dell'accoglienza dei clienti e presenta il menù e la carta dei vini. Consiglia i clienti sulle scelte e raccoglie eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio. Infine, si occupa della preparazione dei piatti direttamente in tavola. Presta servizio presso aziende ristorative e turistico-ricettive, solitamente di dimensioni medio - grandi. Collabora con il responsabile del servizio di ristorazione e con lo chef con cui definisce i menù e gli abbinamenti. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di un considerevole grado di autonomia e si relaziona, coordinandone il lavoro, con i camerieri addetti al servizio in sala. |
| Referenziazione ATECO 2007   | I.55.10.00 - Alberghi<br>I.55.20.10 - Villaggi turistici<br>I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione<br>I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting<br>I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale   |
| Referenziazione ISTAT CP2011   | 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante   |
| Codice ISCED-F 2013  | 1013 Hotel, restaurants and catering  |
| Ulteriori indicazioni per l'e-learning   | Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia   |
| Durata minima complessiva del percorso (ore)                                   | 300   |
| Durata minima di aula (ore)  | 180   |
| Durata minima laboratorio (ore)  | 0   |
| Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)                          | 20  |
| Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula  | 210   |
| Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula | 120   |
| Durata minima tirocinio curriculare ore  | 0   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)</b>   | 90  |
| <b>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</b>   | Possesso di titolo di studio/qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga |
| <b>Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli</b>  | Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali  |
| <b>Requisiti minimi di risorse professionali</b>   | 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   |
| <b>Requisiti minimi di risorse strumentali</b>   | È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati  |
| <b>Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti</b>   | 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 "Tecnico di sala - Maitre"  |
| <b>Percentuale Assenza massima consentita</b>  | 20  |
| <b>Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)</b>   | 20  |
| <b>Attestazione in esito</b>   | Certificazione di qualifica professionale   |
| <b>Normativa di riferimento</b>  |   |
| <b>Grado minimo d'istruzione previsto</b>  | Licenza media + Qualificazione EQF 3  |
| <b>Età minima prevista in ingresso</b>   | 18 anni   |
| <b>Gestione dei crediti formativi</b>  | 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  |
| <b>Eventuali ulteriori indicazioni</b>   |   |
| <b>Composizione Standard Formativo</b>   | Unità Formative   |
| <b>ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE</b>   |   |
| 1 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari<br>2 - Configurazione e ambientazione degli spazi<br>3 - Gestione dei flussi distributivi<br>4 - Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori |   |

- 5 - Preparazione dei piatti direttamente in tavola
- 6 - Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione

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

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1**

|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione unità formativa</b>              | <b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3   |
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)   |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.   |
| <b>Descrizione breve</b>                          |   |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo</li> <li>2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)</li> <li>3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti</li> <li>4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato</li> <li>5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento</li> <li>6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio</li> <li>7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando</li> <li>8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp</li> <li>2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti</li> <li>3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività</li> <li>4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti</li> <li>5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento</li> </ol>   |
| <b>Durata minima di aula (ore)</b>                |   |
| <b>Durata minima tirocinio curriculare (ore)</b>  |   |
| <b>Note (eventuali)</b>                           |   |

| DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2                    |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità formativa</b>              | <b>Configurazione e ambientazione degli spazi</b>  |
| <b>Livello EQF</b>                                | 4  |
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | Configurazione e ambientazione degli spazi (68)  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti</li> <li>2. Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi</li> <li>3. Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente</li> <li>4. Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi</li> <li>5. Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente</li> <li>6. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>2. Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala</li> <li>3. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento</li> <li>4. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.</li> </ol>   |
| <b>Durata minima di aula (ore)</b>                |  |
| <b>Durata minima tirocinio curriculare (ore)</b>  |  |
| <b>Note (eventuali)</b>                           |  |

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3**

|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione unità formativa</b>              | <b>Gestione dei flussi distributivi</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 4   |
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | Gestione dei flussi distributivi (214)  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |   |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela</li> <li>2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership</li> <li>3. Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione</li> <li>4. Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio</li> <li>5. Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità</li> <li>6. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>2. Processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative</li> <li>3. Struttura organizzativa del reparto in cui si opera</li> <li>4. Tecniche di comunicazione interpersonale</li> <li>5. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership</li> <li>6. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>7. Principali componenti di servizio nelle strutture ristorative e ricettive</li> </ol>  |
| <b>Durata minima di aula (ore)</b>                |   |
| <b>Durata minima tirocinio curriculare (ore)</b>  |   |
| <b>Note (eventuali)</b>                           |   |

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4**

|   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità formativa</b>              | <b>Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori</b>  |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3  |
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)   |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura</li> <li>2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto</li> <li>3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori</li> <li>4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi</li> <li>2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti</li> <li>3. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti</li> <li>5. Tecniche di negoziazione</li> <li>6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi</li> </ol>  |
| <b>Durata minima di aula (ore)</b>                |  |
| <b>Durata minima tirocinio curriculare (ore)</b>  |  |
| <b>Note (eventuali)</b>                           |  |



**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5**

|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione unità formativa</b>              | <b>Preparazione dei piatti direttamente in tavola</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3   |
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | Preparazione dei piatti direttamente in tavola (343)  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza   |
| <b>Descrizione breve</b>                          |   |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio ecc.)</li> <li>2. Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce</li> <li>3. Applicare tecniche di taglio e servizio della frutta</li> <li>4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala</li> <li>5. Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola</li> <li>6. Eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici</li> <li>7. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>8. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>9. Realizzare la mise en place</li> <li>10. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di gastronomia</li> <li>2. Modalità di conservazione dei cibi</li> <li>3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>4. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>5. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>6. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>7. Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.)</li> <li>8. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> <li>9. Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce</li> <li>10. Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola</li> <li>11. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>12. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.</li> </ol>  |
| <b>Durata minima di aula (ore)</b>                |   |
| <b>Durata minima tirocinio curriculare (ore)</b>  |   |
| <b>Note (eventuali)</b>                           |   |

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6**

|   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità formativa</b>              | <b>Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3  |
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429)  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Cliente accolto e soddisfatto  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa"</li> <li>4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>5. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche</li> <li>6. Suggestire l'abbinamento delle bevande alle pietanze</li> <li>7. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di enogastronomia</li> <li>2. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</li> <li>3. Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>4. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>5. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>6. Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande</li> </ol>   |
| <b>Durata minima di aula (ore)</b>                |  |
| <b>Durata minima tirocinio curriculare (ore)</b>  |  |
| <b>Note (eventuali)</b>                           |  |