REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore del servizio di sala - Cameriere**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore del servizio di sala - Cameriere**
Durata percorso Formativo	1 anni
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
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali vigenti
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
Durata minima tirocinio curriculare + 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/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 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 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"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
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	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	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

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	**390**	**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)
Descrizione della performance da osservare	Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.
Descrizione breve	
Abilità	1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. 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 alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori 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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (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)
Descrizione della performance da osservare	Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (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)
Descrizione della performance da osservare	Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (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)
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.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)
Descrizione della performance da osservare	Cliente accolto e soddisfatto
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 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. Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche 6. Suggerire l'abbinamento delle bevande alle pietanze 7. Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	