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
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
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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Predisposizione delle comande e degli ordini**
Livello EQF	3
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
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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione**
Livello EQF	2
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
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
Risultati attesi	
Attività	

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
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
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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione**
Livello EQF	3
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
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
Risultati attesi	
Attività	