REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico di sala - Maître**
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
Descrizione sintetica della 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 I.55.20.10 - Villaggi turistici I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
Referenziazione ISTAT CP2011	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. Configurazione e ambientazione degli spazi (68)
3. Gestione dei flussi distributivi (214)
4. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)
5. Preparazione dei piatti direttamente in tavola (343)
6. 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	**Configurazione e ambientazione degli spazi**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato
Descrizione breve	
Abilità	1. Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti 2. Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi 3. Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 4. Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi 5. Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente 6. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala 3. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 4. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 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	**Gestione dei flussi distributivi**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione 4. Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio 5. Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità 6. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative 3. Struttura organizzativa del reparto in cui si opera 4. Tecniche di comunicazione interpersonale 5. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Principali componenti di servizio nelle strutture ristorative e ricettive
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura 2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto
Conoscenze	1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Preparazione dei piatti direttamente in tavola**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza
Descrizione breve	
Abilità	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.) 2. Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce 3. Applicare tecniche di taglio e servizio della frutta 4. Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala 5. Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola 6. Eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici 7. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 8. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 9. Realizzare la mise en place 10. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Conoscenze	1. Elementi di gastronomia 2. Modalità di conservazione dei cibi 3. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 4. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 5. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 6. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 7. Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.) 8. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese 9. Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce 10. Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
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	