

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Tecnico di sala - Maître</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 23 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.23.01.07 - Coordinamento delle attività di sala
<b>Processo</b>	Servizi di ristorazione
<b>Sequenza di processo</b>	Allattamento sala e somministrazione di piatti e bevande
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	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.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	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
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari (17)</li> <li>2. Configurazione e ambientazione degli spazi (68)</li> <li>3. Gestione dei flussi distributivi (214)</li> <li>4. Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori (223)</li> <li>5. Preparazione dei piatti direttamente in tavola (343)</li> <li>6. Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione (429)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<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>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva</p> <p>5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione</p> <p>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</p> <p>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate</p> <p>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati</p> <p>6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai</p> <p>8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione</p>
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Configurazione e ambientazione degli spazi</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<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>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione</p> <p>5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo</p> <p>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</p> <p>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</p>
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione dei flussi distributivi</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<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>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</li> <li>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</li> <li>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</li> <li>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</li> <li>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</li> </ol>
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<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>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>3.3.1.2.1 - Contabili</li><li>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti</li><li>3.3.3.2.0 - Responsabili di magazzino e della distribuzione interna</li><li>4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti</li></ol>
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Preparazione dei piatti direttamente in tavola</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<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>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</p> <p>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</p> <p>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</p>
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<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>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare</li> <li>5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti</li> <li>5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo</li> <li>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</li> <li>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate</li> <li>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</li> </ol>
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	