REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore dei servizi di camera a bordo nave (Piccolo di camera)**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.01.05 - Preparazione di snack e bevande ADA.23.01.08 - Allestimento sala e servizi ai tavoli ADA.23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne ADA.23.02.04 - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica
Processo	Servizi di ristorazione Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore dei servizi di camera a bordo nave ("Piccolo di camera" ai sensi del DPR 18 aprile 2006, n. 231 "Regolamento recante disciplina del collocamento della gente di mare, a norma dell'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo 19 dicembre 2002, n. 297") opera sulle navi passeggeri sotto la supervisione dei diretti superiori e rapportandosi al personale di camera presente a bordo nave (garzone di camera, cameriere, ecc.). Effettua la pulizia, la sanificazione e il riordino di camere e aree comuni e si occupa del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande. Applica procedure di base per cambio, ritiro e riconsegna della biancheria, per il servizio in camera e per la preparazione e il servizio di prodotti di caffetteria. Gestisce la relazione e la comunicazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio ed è in grado di applicare le procedure di base previste per rispondere a criticità e reclami. Possiede requisiti e attestazioni previsti dalla Regola VI/1 (Basic Training) della Convenzione internazionale sugli standard di addestramento, abilitazione e tenuta della guardia per i marittimi – STCW, dal DPR n. 231/2006 e sull'HACCP, in base alla normativa vigente.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.90.10 - Gestione di vagoni letto I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
Referenziazione ISTAT CP2011	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 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
Note	Per l'esercizio dell'attività lavorativa a bordo nave sono necessarie l'iscrizione nelle matricole della Gente di mare di seconda categoria, il conseguimento delle attestazioni sull'HACCP in base alla normativa vigente e delle certificazioni relative al Basic Training in base alla Convenzione internazionale sugli standard di addestramento, abilitazione e tenuta della guardia per i marittimi (STCW). Le attività di formazione e certificazione relative al Basic Training sono realizzate - sulla base di appositi Decreti ministeriali - esclusivamente da enti autorizzati dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti. I contenuti relativi ai moduli di Basic Training sono presenti nella sezione della piattaforma Capire "Altri percorsi" - "Basic Training" - "Basic Training per le qualificazioni di Giovanotto di macchina, Piccolo di cucina, Piccolo di camera, Ottonaio, Operaio meccanico navale".

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande (382)
2. Allestimento delle camere e degli spazi attrezzati per il pernottamento e realizzazione del servizio in camera (3472)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
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.2	
Denominazione unità di competenza	**Allestimento delle camere e degli spazi attrezzati per il pernottamento e realizzazione del servizio in camera**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Aree comuni e camere allestite e riordinate e servizio in camera erogato in conformità alle procedure previste e alle richieste del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento) 2. Applicare le procedure per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia 3. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e delle aree comuni 4. Effettuare il trasporto dei bagagli 5. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 6. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature per la pulizia 7. Curare la conservazione e l'ordine di dotazioni e materiali 8. Applicare tecniche di pulizia, sanificazione e sterilizzazione di ambienti, arredi e materiali 9. Applicare tecniche di pulizia, sanificazione e riordino delle camere 10. Applicare tecniche di cambio, ritiro e riconsegna della biancheria
Conoscenze	1. Nozioni di igiene ambientale 2. Tecniche e procedure di smaltimento rifiuti 3. Terminologia di settore in lingua inglese 4. Procedure di cambio, ritiro e riconsegna della biancheria 5. Tecniche di pulizia, sanificazione e riordino delle camere 6. Tecniche di pulizia, sanificazione e sterilizzazione di ambienti, arredi e materiali 7. Attrezzature e dotazioni per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti 8. Prodotti per la pulizia e l'igiene di spazi e ambienti 9. Procedure di base per il servizio in camera 10. Procedure per la segnalazione di non conformità, guasti e problemi delle camere e degli ambienti 11. Elementi di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
Risultati attesi	
Attività	