

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	
<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	