



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI TURISTICI</u>	
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande.
Area di Attività	ADA 2.2 Allestimento sala e servizi ai tavoli.
Qualificazione regionale	Operatore del servizio di sala
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo; 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante; 5.2.2.3.3 - Camerieri di mensa e fast food</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo; 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante; 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 Ristorazione con somministrazione; 56.10.12 Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole; 56.10.50 Ristorazione su treni e navi; 56.21.00 Catering per eventi, banqueting; 56.29.10 Mense; 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale; 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina</p>
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>Il 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. Il Cameriere 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.</p>

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Accoglienza e assistenza al cliente	
Risultato atteso Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • assistere il cliente nella fruizione del servizio reso • cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente • definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • terminologia di settore in lingua straniera

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente.	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste, erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione, somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni, archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse, registrazione e trasmissione reclami, elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 – Titolo	
Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari	
Risultato atteso	
Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo • definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di “fuori controllo” • definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) • dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti • gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato • identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento • identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio • stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività • tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti • tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.	Le procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari.	Verifica ed autocontrollo dei punti critici; rilevazione dati ed elaborazione documenti di supporto al monitoraggio; organizzazione del presidio di sicurezza, qualità e minimizzazione/eliminazione dei rischi/pericoli.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Predisposizione delle comande e degli ordini	
Risultato atteso	
Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • 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.) • aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno • annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio • predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste • presentare i menu • trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione 	<ul style="list-style-type: none"> • metodi per la redazione e l'inoltro della comanda • piatti e bevande offerti e presenti nel menu • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • struttura del reparto • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche e strumenti di annotazione della comanda • terminologia di settore in lingua straniera

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisposizione delle comande e degli ordini. Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente.	Le operazioni di predisposizione delle comande e degli ordini.	Annotazione delle comande e degli ordini, trasferimento delle comande e degli ordini in tempi veloci, menu e disponibilità delle pietanze costantemente aggiornati.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione	
Risultato atteso	
Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • 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.) • adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • 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 • recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione • rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 	<ul style="list-style-type: none"> • componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli • tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio • tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione. Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari.	Le operazioni di preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione.	Allestimento dei tavoli o del banco; riordino degli spazi di ristorazione; verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande	
Risultato atteso	
Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto • applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco • controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala • impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio • raccogliere ordinazioni • riassetto i tavoli • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati • servire piatti e bevande 	<ul style="list-style-type: none"> • componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar • normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar • tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese • tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento • terminologia di settore in lingua straniera

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande. Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.	Le operazioni di distribuzione di pasti e bevande in sala e al banco.	Presentazione del menù; acquisizione delle ordinazioni; distribuzione di piatti e bevande al tavolo o al banco.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 6 - Titolo	
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute	
Risultato atteso	
Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare sconti • concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso • custodire in modo sicuro gli incassi • illustrare le condizioni di vendita • verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità dei costi • modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti • modalità di pagamento elettronico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato.	Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute.	Incasso corretto del corrispettivo, corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 7 - Titolo	
Vendita e somministrazione di prodotti alimentari	
Risultato atteso	
Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare le modalità previste per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti • adottare le procedure di controllo della qualità alimentare dei prodotti in vendita • applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti • applicare le tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e di bevande • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • applicare tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari • applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela • identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente • implementare modalità efficaci di presentazione, vendita e somministrazione per prodotti tipici locali e tradizionali • utilizzare con abilità le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande • certificazioni di qualità (doc, dop, docg, igp, igt, stg) • confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande • conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande • elementi di merceologia alimentare • igiene e sicurezza alimentare • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • normativa in materia di tutela del consumatore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità • prodotti tipici locali e tradizionali • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di esposizione della merce/prodotto • tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli



	<ul style="list-style-type: none">• tecniche e psicologie di vendita.
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Vendita e somministrazione di prodotti alimentari. Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.	Le operazioni di vendita e somministrazione di prodotti alimentari.	Corretta esecuzione delle operazioni di preparazione del prodotto alimentare sulla base delle richieste del cliente; efficace comunicazione nella presentazione del prodotto; efficace esposizione del prodotto nel banco.