



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI TURISTICI</u>	
Processo	Servizi di ristorazione
Sequenza di processo	Allattamento sala e somministrazione di piatti e bevande.
Area di Attività	ADA 2.1 Coordinamento delle attività di sala
Qualificazione regionale	Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani
Referenziamenti	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 56.10.11 - ristorazione con somministrazione; 56.21.00 - catering per eventi, banqueting; 56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani opera nel settore della ristorazione, si occupa di garantire la conduzione della sala da pranzo, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature. Accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta dei piatti e dei vini, riceve le ordinazioni e lo serve.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	
Risultato atteso	
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta. • gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. • gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. • format tipo di contratto. • principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. • elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. • aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.	Le operazioni di cura degli aspetti amministrativi e fiscali per la gestione di un esercizio.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla prestazione professionale.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani	
Risultato atteso	
Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. • stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili. • avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale • conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. • conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra se e le altre risorse operative in sala 	<ul style="list-style-type: none"> • ccnl di riferimento, ove applicabili e <i>format</i> tipo di contratto. • principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-rec). • il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità. • la brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani. Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.	Le operazioni di organizzazione, programmazione e coordinamento del lavoro in sala ed ai piani.	Monitoraggio del servizio ai piani ed in sala. Controllo delle attrezzature e degli elementi in dotazione.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Operare nel settore della ristorazione	
Risultato atteso Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. • conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione. • posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale. 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. • elementi di marketing turistico e territoriale. • principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Operare nel settore della ristorazione. Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.	Le operazioni di definizione dell'analisi del mercato e di budgeting delle attività.	Acquisizioni di informazioni circa il fabbisogno dei clienti, realizzazione di indagine di mercato sui concorrenti e sulle loro strategie.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo	
Risultato atteso	
Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale. • interpretare le richieste avanzate dal cliente. • rilevare criticità e problematiche poste dai clienti • utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti. • consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande ed alle bevande presenti nel menù. • adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia • comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL – portafoglio europeo delle lingue. • redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello b1 del pel – portafoglio europeo delle lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • modelli teorici di comunicazione. • principi di psicologia della comunicazione e della vendita. • competenza linguistica al livello B1 del PEL portafoglio europeo delle lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo. Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.	Le operazioni di accoglienza ed assistenza al cliente.	Accoglienza del cliente ed ascolto delle richieste.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet	
Risultato atteso	
Definire ed eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • illustrare il menù e promuovere le “specialità della casa”. • raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente ed all'organizzazione delle attività della cucina (“comande” ed ordine di priorità comprensibili). • trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori. • approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata. • porzionare, laddove necessario, i cibi nelle dimensioni corrette. • effettuare, se previsto, il dressage delle insalate. • realizzare la cottura in sala (flambage). • consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. 	<ul style="list-style-type: none"> • regole di galateo. • tecniche di organizzazione del servizio in sala. • tecniche di filettatura, sezionatura, spezzatura dei pesci. • tecniche di taglio delle carni e di <i>grosses pièces</i>. • tecniche di cottura di sala. • tecniche di lavorazione dei principali piatti alla lampada. • <i>découpage</i> della polleria. • dressage delle insalate. • trancio e porzionatura di formaggi, frutta, dessert.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet. Definire ed eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione.	Le operazioni di predisposizione degli ordini e delle comande.	Comande ed ordini raccolti in maniera ordinata e trasferiti tempestivamente.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 6 - Titolo	
Conoscere e servire vini campani, italiani ed internazionali	
Risultato atteso	
Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • presentare la carta dei vini illustrando le principali caratteristiche delle bottiglie proposte. • consigliare gli abbinamenti più indicati tra cibi e vini. • applicare le tecniche e le regole della mescita, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro in sala ed al banco 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche dei principali vini umbri, italiani ed internazionali (principali zone vitivinicole, vitigni e vini). • tecniche e le regole della mescita. • principi di degustazione del vino e dell'abbinamento cibo-vino.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Conoscere e servire vini campani, italiani ed internazionali. Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescita.	Le operazioni di degustazione dei vini e sviluppo sensoriale.	Le operazioni di scelta del vino e la sua valorizzazione negli abbinamenti, le operazioni di mescita.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 7 - Titolo Monitorare le scorte – bar e sala	
Risultato atteso Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori). • pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati. • verificare, se richiesto, le scorte della cantina. • compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala/bar utilizzando il modulo di ordinazione specifico. • gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo ed all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.). • norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti. • tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.). • principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari. • principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitorare le scorte – bar e sala. Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.	Le operazioni di magazzino per le bevande ed i prodotti alimentari.	Corretta registrazione della movimentazione dei prodotti nel magazzino.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 8 - Titolo	
Definire la <i>mise en place</i> del servizio in sala ed ai piani	
Risultato atteso	
Definire la <i>mise en place</i> degli spazi funzionalmente al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • scegliere il tovagliato adeguato al servizio da realizzare e disporlo in modo corretto. • scegliere le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare ed apparecchiare la tavola in modo corretto. • scegliere accessori ed eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare e disporle in modo funzionale ed esteticamente gradevole. 	<ul style="list-style-type: none"> • terminologia tecnica di settore. • tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e cerimonie ufficiali. • tipologie di <i>mise en place</i> (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori). • tipologie di servizi (<i>table d'hôte, carte, grand carte, guéridon</i>) • caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definire la <i>mise en place</i> del servizio in sala ed ai piani. Definire la <i>mise en place</i> degli spazi funzionalmente al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio.	Le operazioni di predisposizione degli ambienti, degli ambienti ed della <i>mise en place</i> .	Allestimento dei tavoli e riordino degli spazi. Verifica delle disponibilità di materie e componenti di servizio utili all'allestimento.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 9 - Titolo	
Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive	
Risultato atteso	
Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • impartire direttive ai propri collaboratori per la realizzazione delle attività di riferimento. • assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). • controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto. • valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali. 	<ul style="list-style-type: none"> • concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. • comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo. • concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni. • modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto. • gestione del tempo.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Coordinare i collaboratori nella realizzazione del servizio – Strutture ricettive. Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori, verificando la corretta esecuzione dei compiti assegnati e la qualità del servizio.	Le operazioni di coordinamento degli operatori.	Definizione dei carichi di lavoro, dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 10 - Titolo	
Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani	
Risultato atteso	
Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti. • curare la propria igiene personale. • applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. • utilizzare detergenti e detersivi adeguati 	<ul style="list-style-type: none"> • accenni alle specifiche norme di settore. • principi base del sistema haccp (hazard analysis and critical control points). • principi di igiene e cura della persona. • sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali. • caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani. Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi ed applicare metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro.	Le operazioni di pulizia e manutenzione della struttura.	Riordino degli spazi, controllo degli strumenti e delle attrezzature in dotazione.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N.11 - Titolo	
Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione	
Risultato atteso	
Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. • adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas. • adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. • adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi 	<ul style="list-style-type: none"> • normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 <i>fattori di rischio professionale ed ambientale</i>, e successive disposizioni integrative e correttive.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.	Le operazioni di cura degli aspetti relativi alla sicurezza.	Adempimento delle prescrizione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 12 - Titolo	
Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive	
Risultato atteso	
Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione. • controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. • rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. • individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento. 	<ul style="list-style-type: none"> • aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. • modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. • principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive. Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.	Le operazioni di applicazione delle procedure per la gestione in qualità dei servizi erogati.	Corretta applicazione delle procedure e delle prescrizioni previste dal sistema di qualità.