



## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>SERVIZI TURISTICI</u></b>	
<b>Processo</b>	Servizi di ristorazione
<b>Sequenza di processo</b>	Allattamento sala e somministrazione di piatti e bevande.
<b>Area di Attività</b>	ADA 2.1 Coordinamento delle attività di sala
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico di sala maitre
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.1 - camerieri di albergo 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
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il 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. Il maître presta servizio, in qualità di dipendente, presso aziende ristorative e turistico ricettive, solitamente di dimensioni medio - grandi. I contratti applicati possono essere anche stagionali se la struttura non resta se la struttura non resta aperta per l'intero anno. 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.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
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

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

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
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

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Configurazione e ambientazione degli spazi	
<b>Risultato atteso</b> Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti</li> <li>• controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi</li> <li>• prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente</li> <li>• scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi</li> <li>• scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente</li> <li>• segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ricettive</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>• tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala</li> <li>• tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento</li> <li>• tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Configurazione e ambientazione degli spazi. Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato.	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi.	Organizzazione degli spazi di ristorazione; cura dell'ambientazione e degli allestimenti; cura dell'assetto e della dotazione di servizio.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane	
<b>Risultato atteso</b>	
Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite</li> <li>• coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership</li> <li>• definire e monitorare il bisogno quali - quantitativo di personale</li> <li>• definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro</li> <li>• favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro</li> <li>• fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori</li> <li>• organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• elementi e tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>• normativa sui contratti di settore</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• tecniche e strumenti di esercizio della leadership</li> <li>• tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali.	Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane.	Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi coordinamento delle attività in corso.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 5 - Titolo</b> Gestione dei flussi distributivi	
<b>Risultato atteso</b> Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto</li> <li>• comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela</li> <li>• definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione</li> <li>• individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio</li> <li>• intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• principali componenti di servizio nelle strutture turistiche</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• struttura organizzativa del reparto in cui si opera</li> <li>• tecniche di comunicazione interpersonale</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione dei flussi distributivi. Servizio di distribuzione realizzato secondo i criteri di efficienza ed efficacia e nel rispetto delle richieste del cliente.	Le operazioni di gestione dei flussi distributivi.	Coordinamento delle attività di distribuzione; organizzazione delle modalità di ricezione, trasmissione ed evasione delle richieste.



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

<b>COMPETENZA N. 6 - Titolo</b>	
Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori	
<b>Risultato atteso</b>	
Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura</li> <li>• applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto</li> <li>• applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori</li> <li>• definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>• identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche funzionali di prodotti e servizi</li> <li>• elementi relativi alla normativa su contratti e appalti</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• sistemi informatici per la gestione degli acquisti</li> <li>• tecniche di analisi costi-benefici</li> <li>• tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• tecniche di negoziazione</li> </ul>

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno.	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.



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

<b>COMPETENZA N. 7 - Titolo</b>	
Preparazione dei piatti direttamente in tavola	
<b>Risultato atteso</b>	
Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>• adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>• applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto</li> <li>• applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce</li> <li>• applicare tecniche di taglio e servizio della frutta</li> <li>• controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala</li> <li>• eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola</li> <li>• eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici</li> <li>• impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio</li> <li>• operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni</li> <li>• realizzare la mise en place</li> <li>• segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di gastronomia</li> <li>• modalità di conservazione dei cibi</li> <li>• normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP</li> <li>• norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.)</li> <li>• tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> <li>• tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce</li> <li>• tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>• tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc</li> </ul>





## Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Preparazione dei piatti direttamente in tavola. Piatti preparati direttamente in tavola secondo buona tecnica e conformemente agli standard aziendali in materia di qualità, igiene e sicurezza.	Le operazioni di preparazione dei piatti direttamente in tavola.	Applicazione di tecniche di preparazione dei piatti in tavola e servizio in linea con le richieste del cliente; servizio erogato conformemente agli standard igienici e di qualità.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 8 - Titolo</b>	
Sviluppo sensoriale e degustazione dei vini	
<b>Risultato atteso</b>	
Vini serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerta	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro</li> <li>• applicare tecniche per la miscita dei vini</li> <li>• applicare tecniche di degustazione dei vini (profumo, gusto, colore) e metodologie di abbinamento vino - pietanze</li> <li>• identificare il fabbisogno qualitativo dei vini in ragione della tipologia di menù offerta e del target clienti di riferimento</li> <li>• operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi e odori</li> <li>• scegliere l'adeguata temperatura di servizio dei vini e la tipologia di bicchieri appropriata</li> <li>• valutare la qualità dei prodotti vinicoli offerti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• criteri e tecniche per l'abbinamento dei vini agli alimenti</li> <li>• elementi di enogastronomia</li> <li>• normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP</li> <li>• norme igienico -sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari</li> <li>• principali tecniche di servizio e miscita dei vini</li> <li>• produzione vitivinicola locale e nazionale</li> <li>• sistemi e tecniche di conservazione dei vini</li> <li>• tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei vini</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Sviluppo sensoriale e degustazione dei vini. Vini serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati ed in funzione della tipologia di menù offerta.	Le operazioni di sviluppo sensoriale e degustazione vini.	Abbinamenti vino - alimenti miscita dei vini illustrazione della carta dei vini.