

OPERATORE DEL SERVIZIO BAR	
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 – Servizi turistici
N. ore	300
Descrizione qualificazione	Il barista si occupa, sulla base delle richieste ricevute, della preparazione di bevande e semplici snack caldi e freddi, anche curandone l'aspetto estetico, e di servirli al banco, se la struttura presso cui opera eroga tali servizi, può svolgere anche il servizio di distribuzione ai tavoli. Predisporre e allestisce gli ambienti di lavoro, verifica la disponibilità dei prodotti in magazzino e gestisce gli acquisti contattando direttamente i fornitori. Nello svolgimento delle proprie mansioni è tenuto al rispetto di quanto previsto dal sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari. Opera presso strutture ristorative e turistico-ricettive con contratto di lavoro dipendente. A seconda della tipologia di struttura e della località in cui essa ha sede, il contratto di lavoro può essere o meno stagionale. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, con gli addetti al servizio di preparazione dei pasti, con il responsabile dell'area ristorazione e i camerieri. Gestisce in prima persona il rapporto con i propri clienti.
Esigenze territoriali e spendibilità della figura professionale	Il settore turistico fa parte dei settori strategici del territorio campano ed ha un forte potenziale di crescita. L'azione formativa mira a rispondere alle richieste di profili specializzati provenienti dal mercato del lavoro e alla forte incidenza di interesse dei beneficiari nel SEP 23, da come si evince dai report dei dati raccolti dai centri per l'impiego a seguito degli assessment. Il percorso formativo inoltre si pone come obiettivo quello di colmare il gap di competenze di percorsi di studio che, per la loro non specificità, non riescono a garantire un facile inserimento nel mondo del lavoro. L'azienda partner coinvolta in questo percorso formativo ha bisogno di incrementare l'organico di figure qualificate che possano dare il loro contributo per gestire la mole di lavoro stagionale.
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non è ammessa alcuna deroga.
Azienda Partner	CALISE ESPRESSO S.R.L. P.IVA 09785451213 Piazza Marina 17/18/24 - 80074 Casamicciola Terme (NA); Via Antonio Sogliuzzo, 69 - 80077 Ischia (NA); Piazza del Redentore/ Via Iasolino 2/7/8 - 80077 Ischia (NA) L'azienda gestisce il bar Calise, una vera e propria istituzione sin dagli anni '60 sia per gli Ischitani che per i numerosi turisti che ogni anno fanno visita all'Isola.
Sede dell'attività	Essendo formazione basata su attività fortemente pratica, si predilige svolgerla nella sede dell'azienda partner di via Antonio Sogliuzzo, 69, 80077 Ischia (NA)
Telefono	0818841646
E-Mail:	info@aic-campania.it

PROGRAMMA FORMATIVO

Modulo Key Competence	Ore
1- Competenze Digitali	30
UF/UC	
2 - Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari	30
3 - Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori	30
4 - Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione	30
5 - Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande	30
6 - Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari	30
7 - Preparazione di bevande e snack	30
8 - Stage/Laboratorio	90
Totale	300

- È prevista una indennità di frequenza di 1 euro all'ora;
- È prevista una certificazione di COMPETENZA previa verifica finale (dopo aver frequentato almeno l'80% delle ore previste).

PROGRAMMA FORMATIVO IN DETTAGLIO

UNITA' FORMATIVA 1 – KEY COMPETENCE	
COMPETENZE DIGITALI	
Risultato atteso	Utilizzare in modo appropriato smartphone, tablet e pc nell'uso quotidiano.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali 2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali 3. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali 4. Interagire con gli altri attraverso le tecnologie digitali 5. Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 6. Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali 7. Collaborare attraverso le tecnologie digitali 8. Netiquette 9. Gestire l'identità digitale 10. Sviluppare contenuti digitali 11. Integrare e rielaborare contenuti digitali 12. Copyright e licenze 13. Programmazione 14. Proteggere i dispositivi 15. Proteggere i dati personali e la privacy 16. Proteggere la salute e il benessere 17. Risolvere problemi tecnici 18. Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche 19. Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi base di informatica 2. Gli applicativi più utilizzati (videoscrittura, fogli elettronici, presentazione, database, utility in genere) 3. Le reti ed i suoi dispositivi 4. Utilizzo dei browser per la navigazione in internet 5. La posta elettronica e la Pec 6. Utilizzo dei cloud 7. La condivisione dei dati e delle risorse

	8. La sicurezza informatica
--	-----------------------------

UNITA' FORMATIVA 2	
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo 2. Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) 3. Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti 4. Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato 5. Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento 6. Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio 7. Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando 8. Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo"
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti 3. Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività 4. Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti 5. Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento

UNITA' FORMATIVA 3	
Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori	
Risultato atteso	Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura 2. Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto 3. Applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori 4. Definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze 5. Identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi 2. Elementi relativi alla normativa su contratti e appalti 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Sistemi informatici per la gestione degli acquisti 5. Tecniche di negoziazione 6. Tecniche di preventivazione, analisi dei costi

UNITA' FORMATIVA 4	
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento 2. 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 3. Ricepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione 4. Rilevare e segnalare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al loro reintegro se necessario

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 allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli 5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento 6. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. 7. Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature
------------	--

UNITA' FORMATIVA 5

Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi 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	<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. Riassetare 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

UNITA' FORMATIVA 6

Trattamento delle materie prime e dei semilavorati alimentari

Risultato atteso	Materie prime e semilavorati alimentari trattati secondo gli standard igienico-sanitari
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche 2. 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.) 3. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 4. Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati 5. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 6. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 7. Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e la preparazione delle materie prime 8. Verificare lo stato di conservazione delle materie prime e dei semilavorati alimentari 9. Segnalare il livello di deterioramento/deperimento delle materie/prodotti impiegati

Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp 2. Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti 3. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 4. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 5. Attrezzature e utensili da impiegare nel processo di pulitura, preparazione e conservazione delle materie prime
UNITA' FORMATIVA 7	
Preparazione di bevande e snack	
Risultato atteso	Bevande e snack preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abbinare gli snack alle bevande 2. Adottare tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro 3. Applicare le tecniche di preparazione e presentazione di bevande (prodotti di caffetteria, cocktail, long drink, ecc.) 4. Controllare e preparare le materie prime necessarie alla preparazione di bevande e snack 5. Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione di rumori, fumi, odori e altre emissioni 6. Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande da servire 7. Scegliere le attrezzature in relazione agli snack da servire 8. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 9. Applicare le tecniche di preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar 2. Diverse tipologie di bevande alcoliche e analcoliche 3. Diverse tipologie di snack 4. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 5. Possibili abbinamenti di bevande e snack 6. Sistemi di conservazione di materie prime alimentari, prodotti finiti e semilavorati 7. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 8. Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar 9. Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento