

OPERATORE DEL SERVIZIO DI SALA - CAMERIERE	
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 – Servizi turistici
N. ore	300
Descrizione qualificazione	L'Operatore del servizio di sala - 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. 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.
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 e' ammessa alcuna deroga.
Azienda Partner	CALISE ESPRESSO S.R.L. 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	36
3 – Predisposizione delle comande e degli ordini	36
4 – Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione	36
5 – Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande	36
6 – Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione	36
7 - 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

Predisposizione delle comande e degli ordini

Risultato atteso	Comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno 2. Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici 3. Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5. Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste 6. Trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda 2. Piatti e bevande offerti e presenti nel menu 3. Struttura del reparto 4. Tecniche e strumenti di annotazione della comanda 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

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. Recepire 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 bar2. Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp3. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati4. Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli5. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento6. 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.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

UNITA' FORMATIVA 6

Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione

Risultato atteso	Cliente accolto e soddisfatto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1.Applicare tecniche di accoglienza della clientela 2.Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3.Illustrare il menù e promuovere le "specialità della casa" 4.Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 5.Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche 6.Suggerire l'abbinamento delle bevande alle pietanze 7.Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le modalità di preparazione dei piatti offerti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1.Elementi di enogastronomia 2.Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 3.Tecniche di accoglienza del cliente 4.Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 5.Terminologia di settore in lingua straniera 6.Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande