

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 173/DPG009 (09-08-2019)

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Curare l'accoglienza e la soddisfazione dei clienti	Accogliere e gestire i clienti
	Comunicare in modo efficace in lingua inglese
	Comunicare in modo efficace in lingua straniera – seconda lingua straniera
Gestire la preparazione dei locali	Organizzare e supervisionare l'allestimento dei locali
	Supervisionare le attività di pulizia e riordino degli spazi e la manutenzione di arredi e dotazioni
Gestire le prenotazioni	Registrazione le prenotazioni e gestire i flussi distributivi
Coordinare il personale di sala	Coordinare le risorse umane
Coordinare il servizio di sala	Coordinare il servizio di somministrazione cibi e bevande
	Illustrare l'offerta enogastronomica ed abbinare i vini
	Raccogliere le comande e trasferire gli ordini
Preparare e servire i piatti direttamente al tavolo	Preparare e servire i piatti direttamente al tavolo

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale
- Almeno due anni di esperienza lavorativa nel settore della ristorazione in ruoli di servizio al cliente o, alternativamente, qualifica professionale di Cameriere di sala, bar e attività di banqueting o equivalente
- Conoscenza della lingua inglese almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue e della lingua inglese almeno al livello B1, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro • I contratti nazionali e collettivi • Il contratto a tempo determinato e indeterminato • Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali 	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing dei servizi • Standard di qualità di un servizio • Tecniche di accoglienza • Regole di comportamento • Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • Tecniche strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento • Elementi di psicologia della comunicazione • Tecniche di problem solving <p>Abilità</p>	Accogliere e gestire i clienti	15	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere ed assistere il cliente nella fruizione del servizio reso gestendo e supervisionando le attività di accoglienza, attesa, somministrazione e commiato • Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela • Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente e se necessario individuare azioni correttive • Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente • 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 • Supportare il cliente nella risoluzione di eventuali problematiche o disservizi, attivando se possibile, immediate azioni correttive 				
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative • Tecniche e materiali di arredo, allestimento e mise en place della sala • Tecniche di allestimento e organizzazione degli spazi per tipologia di servizio o evento • Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc • Logistica e requisiti di sicurezza <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti coerenti alla tipologia di evento ed agli standard di servizio definiti • Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi • Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • Organizzare, sulla base delle prenotazioni ricevute la sala al fine di ottimizzare gli spazi in termini di accessibilità, confort e privacy dei clienti 	Organizzare e supervisionare l'allestimento dei locali	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<ul style="list-style-type: none"> • Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi • Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente • Monitorare le operazioni di allestimento nel rispetto delle mansioni e delle tempistiche definite 				
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati • Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature • Tecniche di inventario • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllare lo stato di efficienza ed usura/consumo dei materiali, prodotti ed attrezzature impiegati e richiedere la loro eventuale sostituzione o manutenzione • Supervisionare e verificare gli standard di qualità, pulizia ed igienizzazione degli spazi e dei materiali di servizio nel rispetto della normativa igienico-sanitaria di settore • Supervisionare le operazioni di riordino e ripristino della sala nel rispetto dei turni di lavoro e degli orari di apertura dei servizi • Occuparsi degli ordini di forniture ed attrezzature necessarie applicando tecniche di inventario secondo gli standard di frequenza definiti 	Supervisionare le attività di pulizia e riordino degli spazi e la manutenzione di arredi e dotazioni	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi primari e servizi secondari accessori nel settore della ristorazione • Tecniche di gestione dei flussi distributivi • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione dei dati 	Registrare le prenotazioni e gestire i flussi distributivi	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali

	<p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provvedere alla registrazione delle prenotazioni utilizzando strumenti cartacei ed elettronici ed annotando specifiche richieste se necessario • Gestire le richieste di prenotazione in relazione alla disponibilità della sala e cercando di ottimizzare i flussi distributivi in relazione alle attese della clientela • Raccogliere e distribuire le prenotazioni organizzando l'accesso alla sala su più turni in relazione al numero di coperti, ai tempi medi di consumo dei pasti e alle specifiche esigenze dei clienti al fine di massimizzare i coperti • Gestire le richieste di prenotazione in presenza ottimizzando i tempi di attesa attraverso la predisposizione di spazi e servizi accessori di intrattenimento. 				ed informali
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • Normativa sui contratti di settore • Tecniche e strumenti di esercizio della leadership • Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità • Tecniche di gestione delle crisi e problem solving • Principi e tecniche di clima e benessere organizzativo • Tecniche di coordinamento e gestione delle dinamiche di gruppo • Tecniche di organizzazione del personale di sala: compiti e ruoli del servizio di ristorazione • Principi e tecniche di comunicazione interna <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programmare attività, funzioni e turni del personale di sala in relazione ai compiti ed ai ruoli assegnati • Monitorare le attività del personale di sala e controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni ed i tempi definiti • Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership al fine di motivare ciascun membro dello staff nello svolgimento delle mansioni assegnate conciliando attitudini 	Coordinare le risorse umane	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>personali, competenze professionali ed esigenze aziendali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare la qualità del clima di lavoro al fine di creare un contesto produttivo in relazione agli obiettivi di servizio ed al posizionamento dell'azienda • Distribuire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro apportando se necessario modifiche nella fase di erogazione del servizio • Fornire indicazioni chiare e precise ai propri collaboratori e favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro • Formare il nuovo personale nel rispetto degli standard di servizio definiti e del principio del lavoro di squadra • Ispezionare l'aspetto e la tenuta dello staff, e correggere le eventuali mancanze 				
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di organizzazione aziendale • Modalità e tecniche di servizio in sala • Tecniche di pianificazione dell'attività • Processi di erogazione del servizio: fasi, tempi, ruoli, modalità organizzative • Normativa per la somministrazione di alimenti e bevande <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulare ordini di servizio adeguati al piano di lavoro ed alla tipologia di servizio evento da erogare • Condividere con l'intero staff, in relazione al posizionamento della struttura ristorativa, gli standard qualitativi da garantire, le relative tempistiche di servizio, la proposta enogastronomica e la linea di condotta della relazione con il cliente anche in caso di reclami • Assicurarci che tutte le informazioni tra i camerieri ed il reparto cucina siano chiare e corrette in modo da agevolare il flusso di lavoro • Predisporre procedure e modalità di erogazione del servizio in sala coerenti con il posizionamento dell'azienda di ristorazione • Monitorare le attività in sala verificando la soddisfazione dei clienti e l'andamento dei flussi di lavoro 	<p>Coordinare il servizio di somministrazione cibi e bevande</p>	30	0	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gastronomia, enologia e scienza dell'alimentazione • Criteri e tecniche di abbinamento dei vini agli alimenti • Tecniche di degustazione dei vini • Produzione vitivinicola locale e nazionale • Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie metaboliche • Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti • Tecniche di promozione e vendita <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valutare le esigenze o abitudini alimentari del cliente al fine di guidarli nella fase di scelta ed ordinazione • Illustrare l'offerta gastronomica descrivendo gli aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali al fine di valorizzare la proposta offerta • Illustrare la carta dei vini dettagliandone caratteristiche, azienda e metodi di produzione, provenienza ed abbinamenti • Proporre abbinamenti enogastronomici in relazione alle scelte dei clienti e alla offerta della struttura ristorativa • Collaborare insieme allo chef di cucina e al direttore alla elaborazione ed aggiornamento del menù secondo tecniche promozionali 	Illustrare l'offerta enogastronomica ed abbinare i vini	25	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e software gestionali per l'evasione degli ordini <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trascrivere manualmente o tramite dispositivi elettronici la comanda inserendo i riferimenti dell'ordine (n. tavolo, n. clienti etc) e rispettando la sequenza di uscita delle portate segnalando, se necessario, specifiche richieste o esigenze al fine di coordinarsi con la cucina • Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle 	Raccogliere le comande e trasferire gli ordini	10	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità				
10	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP • Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.) • Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese • Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce • Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola • Tecniche di mescita e conservazione dei vini <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparare piatti direttamente in tavola adottando tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, delle attrezzature e del piano di lavoro • Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce • Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola applicando le tecniche adeguate • Eseguire piatti al flambé con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici • Controllare la qualità visiva del prodotto servito • Monitorare l'adeguata temperatura di servizio dei vini e l'appropriatezza del bicchiere 	Preparare e servire i piatti direttamente al tavolo	25	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
11	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Lingua inglese <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 	Comunicare in modo efficace in lingua inglese	60	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

12	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Seconda lingua straniera Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente(anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 	Comunicare in modo efficace in lingua straniera – seconda lingua straniera	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
13	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			288	4	

Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento indicate con “N” possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico, a valle delle restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato.

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 130 ore

Durata massima tirocinio: 180 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curricolare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva.

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curricolare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO ATTREZZATURE: Laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13