

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
OPERATORE AL SERVIZIO SALA**

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

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultato di Apprendimento "Inquadramento della professione"
Realizzazione della mise en place del servizio in sala	Unità di risultato di apprendimento "Realizzare la mise en place"
Realizzazione del servizio al tavolo	Unità di risultato di apprendimento "Applicare le regole di galateo"
	Unità di risultato di apprendimento "Gestire l'organizzazione della sala"
Gestione della relazione con i clienti dell'esercizio	Unità di risultato di apprendimento "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio"
Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro	Unità di risultato di apprendimento "Garantire l'igiene"
--	Unità di risultato di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione o, in subordine, proscioglimento dal diritto-dovere.

Conoscenza linguistica:

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana 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.

Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti
1.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche economiche del settore • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli/gerarchie e modalità organizzative • Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. 	<p><i>"Inquadramento della professione"</i></p>	20	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.
2.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni. • Principi di igiene e cura della persona • Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti • Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti • Lavare e sanificare l'area di lavoro • Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per gli alimenti 	<p><i>"Garantire l'igiene"</i></p>	16	Max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia tecnica di settore • Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli • Tipologie di mise en place (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori). • Tipologie di servizi (table d'hôte, carte, grand carte, guéridon) • Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sa- 	<p><i>"Realizzare la mise en place"</i></p>	60	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti
	<p>la ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare 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 				
4.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regole di galateo <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere e applicare le regole di galateo per servire correttamente al tavolo secondo lo standard di qualità previsti. 	<i>“Applicare le regole di galateo”</i>	16	Max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di organizzazione del servizio in sala • Tecniche di servizio al tavolo (porzionatura, filettatura, mescita, etc.) • Principali componenti di servizio nella sala ristorante • Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti • Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti • Tecniche di preparazione e servizi delle bevande <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare le tecniche di servizio ai tavoli: illustrazione dell'offerta gastronomica, raccolta ordinazioni, distribuzione dei piatti e delle bevande, riassetto dei tavoli • Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala • Impiegare lo stile comunicativo ap- 	<i>“Gestire l'organizzazione della sala”</i>	60	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti
	propriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio				
6.	<p>Conoscenze</p> <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 inglese e/o altra lingua straniera <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere e comunicare con il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera • Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei prodotti proposti • Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, a quanto presente nell'offerta dell'esercizio ricettivo • Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia 	<i>"Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio"</i>	42	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota ¹	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario • Sicurezza sul luogo di lavoro 	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	10	max 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. 81/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICOLARE			224	Max 36	

5. TIROCINIO CURRICOLARE

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso

¹ Collocazione a scelta del progettista

6. UNITA' 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 curriculare

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento da 3 a 5 vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando laboratori pratici

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

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

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Crediti di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio

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; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

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 l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole – documentato – del collegio dei docenti/formatori.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

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