

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

**Ordinamento formativo
per la professione oggetto di apprendistato**

Cameriere/a

Il profilo professionale

Durata e titolo conseguibile

Referenziazioni del profilo professionale

Quadro formativo aziendale

Entità della formazione formale

Programma quadro didattico

1. Il profilo professionale

Il cameriere/la cameriera si prende cura degli ospiti, dall'accoglienza fino al congedo.

Provvede ai preparativi nel ristorante e bar. Il cameriere/la cameriera accoglie gli ospiti, informa e suggerisce piatti e bevande, serve in tavola a regola d'arte ed esegue lavori particolari al tavolo dell'ospite. Il cameriere/la cameriera opera in funzione dell'ospite e della squadra nonché nel rispetto delle norme in vigore in materia d'igiene, sicurezza del lavoro e tutela della salute. Il cameriere/la cameriera procede in modo razionale, metodico e ordinato, ricorre a diversi metodi di consulenza e vendita, è creativo e presenta in base alle esigenze del cliente.

Si tratta di una personalità autonoma e responsabile, alla quale faccia piacere il contatto con altre persone. L'empatia e l'autenticità nei rapporti con gli ospiti sono tra i suoi punti di forza. Possiede doti d'autocontrollo nonché resistenza fisica e psichica. Dispone di discreta cultura generale, evidenzia buone maniere e un aspetto curato. Ritiene oltremodo importanti le facoltà comunicative, in particolare la padronanza di lingue straniere. Reagisce in modo diplomatico ai conflitti e gestisce i reclami in modo competente e finalizzato.

Il cameriere/la cameriera pianifica e organizza in autonomia le sue attività nelle aree di sua competenza, nel riguardo dell'organizzazione aziendale e delle esigenze economiche. Conosce i prodotti, oggetto del servizio in tavola, la loro provenienza, i modi di preparazione e gli effetti. Utilizza gli utensili da lavoro in modo scrupoloso e attento. Garantisce un servizio affidabile e leale, privo di qualsiasi atteggiamento servile.

2. Durata e titolo conseguibile

- > Durata: 3 anni
- > Titolo conseguibile: qualifica professionale di cameriere/cameriera

3. Referenziazioni del profilo professionale

Professioni NUP/ISTAT correlati	5.2 - Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati 5.2.2.4 - Baristi e assimilati
Attività economiche di riferimento_ ATECO 2007/ISTAT	55.10 Alberghi e strutture simili 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi) 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina

Figura e indirizzo del repertorio nazionale correlata/i	Operatore della ristorazione, indirizzo „servizi di sala e bar“
Livello della qualifica in riferimento al Quadro europeo delle qualifiche	Livello 3

4. Quadro formativo aziendale

1° anno di formazione

Attività	Competenze	Conoscenze e abilità
1.1 Conoscere il posto di lavoro e l'azienda	Il cameriere acquisisce le necessarie conoscenze del posto di lavoro e dell'impresa, prende confidenza con le sue funzioni nei diversi campi d'attività, rispetta le norme relative alla sicurezza del lavoro. Sono indispensabili l'igiene personale e la pulizia. Il cameriere tratta gli ospiti, i superiori e i colleghi con cortesia e discrezione. Il cameriere prepara semplici bevande e serve in tavola.	Etica professionale e igiene: • Trattamento dell'ospite • La decenza a tavola • HACCP • Le norme di sicurezza • Organizzazione aziendale: • Le regole del servizio • Regolamento e organizzazione aziendale • Gli strumenti di servizio • L'equipaggiamento di servizio • L'organizzazione in squadre • La preparazione delle bevande • Il rispetto delle norme relative alla prevenzione degli infortuni
1.2 Il servizio in albergo	Il cameriere si presenta sul posto di lavoro in albergo pulito, curato e cordiale. Su istruzione il cameriere prepara la sala da pranzo per la colazione, il pranzo e la cena, applicando diversi metodi di servizio in tavola. Il cameriere gestisce diverse situazioni di colloquio con l'ospite, accoglie il cliente e si presenta, fornisce informazioni relative a piatti e bevande, possibili	Preparazione: • Abbigliamento professionale • Disposizione dei posti a tavola • Biancheria da tavola • Forme di tovaglioli

	attività ricreative, manifestazioni culturali e luoghi da visitare in lingua italiana, tedesca e inglese. Il cameriere reagisce ai desideri espressi dal cliente.	• I coperti per colazione, menu e ristorante • Mise en place • I coperti Servizio: • Il linguaggio tecnico per servizio, bar e cucina • L'esecuzione del servizio di colazione, pranzo e cena nonché ai piani • Vocabolario tecnico italiano, tedesco e inglese • Il trattamento riservato al cliente
1.3 Il servizio al bar	Il cameriere è responsabile della pulizia del proprio posto di lavoro al bar, pianifica i preparativi e svolge un servizio ineccepibile. Il cameriere accoglie il cliente e supporta la sua scelta, prepara, serve e presenta le bevande al cliente, spiegandone composizione e preparazione. Il cameriere affronta con sicurezza le questioni poste dal cliente, gestisce i colloqui di vendita e conversa con il cliente in modo appropriato.	Le bevande in gastronomia: I tipi di bevanda: • Acqua, acqua minerale • Succhi di frutta • Caffè, tè • Birra, vini altoatesini • Vocabolario tecnico italiano, tedesco e inglese • L'offerta e il servizio di bevande

2° anno di formazione

Attività	Competenze	Conoscenze e abilità
2.1 L'organizzazione del bar e l'esecuzione del servizio	Il cameriere organizza le giacenze di vino, conserva i vini a regola d'arte e si orienta all'interno del deposito dei vini. Il cameriere prepara il servizio dei vini spumanti, bianchi e rossi. Il vino viene servito con illustrazioni sintetiche. Il cameriere dispone di conoscenze geografiche e culturali relative all'Alto Adige e correla i vini alle zone di coltivazione. Il cameriere prepara i cocktail in funzione dell'orario e della stagione nonché in considerazione di diversi metodi (mixer, frullatore, shaker). Il cameriere propone e serve al cliente gli aperitivi e digestivi e osserva l'effetto dell'alcol.	Bevande alcoliche: • Spumanti • I vini e la cultura enologica in Alto Adige e in Italia • Vermouth • Vini meridionali • Whisky • Acquavite • Rum, tequila, gin • Acquavite di frutta • Grappa

		• Liquori • Cocktails • Il servizio delle bevande alcoliche • Vocabolario tecnico italiano, tedesco e inglese
2.2 Il servizio al bistro, in albergo e al ristorante	Il cameriere offre suggerimenti in lingua italiana, tedesca e inglese, accetta con il ricorso a diversi ausili e inoltra le ordinazioni alla cucina e al bar. Il cameriere ascolta attivamente, rivolge le sue domande e gestisce i colloqui di vendita tramite l'applicazione delle tecniche corrette. Il cameriere rispetta le peculiarità culturali, economiche e sociali dei clienti. Il cameriere organizza e struttura i processi operativi, elabora i menu (le liste delle vivande) e coordina il proprio lavoro con la cucina e il bar. Il cameriere conosce e illustra al cliente composizione ed effetti di piatti e bevande.	Il servizio per banchetti • La gestione dei colloqui di consulenza • La gestione delle ordinazioni con i blocchi dei buoni e i sistemi elettronici • Le forme di conteggio • La discussione del menu • L'elaborazione dei menu (liste delle vivande) • La disposizione dei menu (liste delle vivande) • Le caratteristiche di piatti e bevande

3° anno di formazione

Attività	Competenze	Conoscenze e abilità
3.1 Il servizio al ristorante	Il cameriere accoglie e accompagna l'ospite al tavolo, interpreta correttamente il suo linguaggio del corpo e reagisce di conseguenza. Il cameriere suggerisce piatti e bevande e conduce un colloquio di vendita, valuta il tipo di cliente, reagisce alle sue esigenze individuali e fornisce le informazioni richieste. Il cameriere gestisce in autonomia un servizio di pranzo e cena ed esegue – sotto controllo del suo superiore – lavori particolari al tavolo del cliente. Il cameriere reagisce in modo corretto ai reclami dei clienti. Il cameriere comunica con il cliente in lingua italiana, tedesca o inglese.	Lavori particolari al tavolo: • filettare • trinciare • marinare • flambare • La corretta reazione ai reclami • Vocabolario tecnico italiano, tedesco e inglese

3.2 La consulenza per piatti, vini e bevande al ristorante e al bar	Il cameriere si interessa delle differenti consuetudini culinarie dei clienti locali e internazionali, conosce le loro diverse culture e reagisce in modo appropriato, suggerisce le bevande adatte alle pietanze. Il cameriere reagisce con sensibilità alle allergie alimentari e s'impegna a soddisfare le richieste dei clienti. Il cameriere comunica con i clienti in lingua italiana, tedesca e inglese.	I tipi di cliente • Clienti di diversa provenienza • Forme di nutrizione • Allergie • Combinazione di piatti e bevande • La disposizione dei tavoli • La consulenza enologica • La decantazione • Vocabolario tecnico italiano, tedesco e inglese
3.3 Il servizio per banchetti e catering	Il cameriere organizza e pianifica – su istruzioni del superiore – ricevimenti con aperitivo, manifestazioni solenni, banchetti e manifestazioni fuori sede. Il cameriere pianifica diverse forme di tavolata, accerta il fabbisogno di spazio per determinate manifestazioni e presenta suggerimenti per le bevande. Il cameriere prepara le manifestazioni e fornisce il relativo servizio in squadra, dando prova della sua tenacia e resistenza nonché delle sue capacità di gestione di situazioni particolari.	Forme di tavolata • Liste di controllo • Pianificazione del lavoro • Pianificazione delle bevande • Coordinamento della squadra

5. Entità della formazione formale

1.200 ore di lezione in 3 anni, 400 ore per anno scolastico

6. Programma quadro didattico

In riferimento alla figura professionale del **Cameriere/cameriera** e sulla base dei processi di lavoro identificati, le Formazioni Professionali Tedesca e Italiana hanno individuato le seguenti Aree di attività e le relative competenze oggetto dell'azione formativa:

Area di attività	Competenze
Sicurezza e igiene	• Curare la pulizia dell'ambiente di lavoro nonché la propria igiene personale ed il proprio abbigliamento nel rispetto delle norme di sicurezza previste dalla legislazione vigente
Predisposizione ed allestimento dell'ambiente di	• Allestire gli spazi sala e bar secondo principi estetici tenendo conto della tipologia del locale, del

lavoro e di servizio	suo stile e dei criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale
Comunicazione e gestione del cliente	• Comunicare in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento • Adottare comportamenti comunicativi orientati alla positiva gestione dei rapporti interpersonali • Gestire la relazione con il cliente nella fase di accoglienza, servizio e congedo anche in seconda lingua • Operare attivamente nel gruppo di lavoro curando la relazione con i colleghi in relazione allo svolgimento del servizio
Pagamento ed incasso	• Gestire le operazioni di pagamento e di incasso collaborando con i colleghi
Servizio in sala	• Gestire il servizio sala al tavolo collaborando con i colleghi • Garantire la distribuzione dei piatti e le operazioni di sparecchiamento del tavolo mantenendo l'ordine e la pulizia e collaborando con i colleghi di reparto
Servizio al bar	• Garantire la preparazione di caffè, cappuccini e bevande calde e fredde rispettando tempi e standard di qualità previsti per il servizio • Assicurare la preparazione di cibi negli spazi disponibili rispettando tempi e standard di qualità previsti per il servizio nel rispetto delle normative di igiene e sicurezza alimentare • Garantire al cliente il servizio al banco e/o ai tavoli nel rispetto dei tempi e degli standard di qualità previsti
Servizio in occasione di banchetti e catering	• Garantire al cliente il servizio al banco e/o ai tavoli nel rispetto dei tempi e degli standard di qualità previsti
Approvvigionamento, stoccaggio e conservazione	• Curare l'approvvigionamento, lo stoccaggio e la conservazione dei prodotti e dei semilavorati

L'indicazione di eventuali sottocompetenze, abilità e conoscenze di base secondo quanto previsto dalle Indicazioni Provinciali (D.G.P. nr. 1095 del 16/07/2012) sono difformemente indicate dalle rispettive Formazioni professionali in ragione delle proprie peculiarità didattiche e formative.

Oltre alla preparazione professionale specifica relativa alla figura professionale oggetto dell'apprendistato, viene inoltre assicurato, in coerenza con le prescrizioni nazionali relative all'obbligo di istruzione (DM 139/2007), lo sviluppo delle competenze chiave del cittadino e di quelle riferibili agli Assi culturali.