

## **Regione Lazio**

**DIREZIONE FORMAZ., RICE. E INNOV., SCUOLA UNIV., DIR. STUDIO**

**Atti dirigenziali di Gestione**

Determinazione 12 luglio 2017, n. G09838

**Repertorio Regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione della sostituzione del profilo professionale di "Operatore della ristorazione", con i tre nuovi profili: di "Operatore della ristorazione – Aiuto cuoco"; "Operatore al servizio sala" e "Operatore al servizio bar (barista/barman)".**

**Oggetto:** Repertorio Regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione della sostituzione del profilo professionale di “Operatore della ristorazione”, con i tre nuovi profili: di “Operatore della ristorazione – Aiuto cuoco”; “Operatore al servizio sala” e “Operatore al servizio bar (barista/barman)”.

## **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE FORMAZIONE, RICERCA E INNOVAZIONE, SCUOLA E UNIVERSITA', DIRITTO ALLO STUDIO**

su proposta del Dirigente dell'Area Programmazione dell'offerta formativa e di orientamento

### **VISTI:**

- la legge n. 845 del 21 dicembre 1978: “Legge-quadro in materia di formazione professionale”;
- la legge n. 241 del 7 agosto 1990, recante: “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- il decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013, avente ad oggetto: “Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92”;
- il decreto del 30 giugno 2015 del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali e del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca che ha recepito l'Intesa in sede di Conferenza Stato-Regioni e PP.AA del 22 gennaio 2015, riguardante la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13;
- la legge statutaria n. 1 dell'11 novembre 2004: “Nuovo Statuto della Regione Lazio”;
- la legge regionale n. 23 del 25 febbraio 1992, di: “Ordinamento della formazione professionale”;
- la legge regionale n. 6 del 18 febbraio 2002, avente ad oggetto: “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale”;
- la legge regionale n. 17 del 31 dicembre 2015, la “Legge di stabilità regionale 2016” e, in particolare, l'art.7 contenente “Disposizioni attuative della legge 7 aprile 2014, n. 56 “Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni” e successivo riordino delle funzioni e dei compiti di Roma Capitale, della Città metropolitana di Roma Capitale e dei comuni. Disposizioni in materia di personale”;
- il regolamento regionale n. 1 del 6 settembre 2002, “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 4572 del 4 giugno 1996, con la quale sono state approvate le direttive attuative del Titolo V della legge regionale 23/92 “Modalità di procedere per la presentazione delle domande per lo svolgimento e chiusura delle attività formative non finanziate”;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 968 del 29 novembre 2007, “Revoca D.G.R. 21/11/2002, n. 1510 e D.G.R. 20/12/2002, n. 1687. Approvazione della nuova Direttiva “Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio”;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 452 dell'11 settembre 2012, concernente “Istituzione di un Repertorio Regionale delle competenze e dei profili formativi. Approvazione Linee di indirizzo e Procedura di aggiornamento”, nel quale Repertorio è ricompreso, tra l'altro, il profilo di “Operatore della ristorazione”;

- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 620 del 30 settembre 2014, recante “D.G.R. 29 novembre 2007, n.968 e s.m.i. concernente “Direttiva Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio - Integrazioni e modifiche in attuazione dei principi di semplificazione e snellimento delle procedure”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 623 del 10 novembre 2015, con la quale è stato conferito all’Avv. Elisabetta Longo l’incarico di Direttore della Direzione Regionale “Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 698 del 26 gennaio 2016, recante “Legge Regionale 31 dicembre 2015, n.17 "Legge di stabilità regionale 2016" - attuazione disposizioni di cui all'art.7, comma 8”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 122 del 22 marzo 2016, di “Attuazione delle disposizioni dell’Intesa 22 gennaio 2015, recepite con decreto interministeriale 30 giugno 2015 – Direttiva istitutiva del Sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in contesti di apprendimento formale, non formale e informale. Primi indirizzi operativi”;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 273 del 24 maggio 2016, concernente: “Approvazione dei principi generali e delle procedure di revisione ed aggiornamento del Repertorio regionale delle competenze e dei profili professionali, approvato con DGR 452/2012. Revoca e sostituzione dell’allegato A della Deliberazione di Giunta regionale n. 452 dell’11 settembre 2012”;
- la Determinazione n. G02251 del 14 marzo 2016, concernente: “Riorganizzazione delle strutture organizzative di base della Direzione Regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio”;
- la Determinazione n. G12038 del 18 ottobre 2016, concernente: “Approvazione dei modelli di attestazione delle competenze acquisite in percorsi formali di apprendimento”;
- la circolare prot.267914 del 20 maggio 2016 della Direzione regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio avente ad oggetto: “Autorizzazione corsi di formazione privati non finanziati – Circolare operativa”;

#### **TENUTO CONTO CHE**

- con nota prot. 0249137 del 17/05/2017, è stato convocato, per la data dell’8 giugno 2017, il Comitato tecnico di cui alla richiamata Deliberazione 273/2016, con al primo punto dell’Ordine del giorno, tra l’altro l’ ”Informativa concernente le modifiche tecniche necessarie ad adeguare i contenuti del Repertorio regionale delle competenze e dei profili al Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali”;
- tra le qualificazioni professionali alle quali risulta necessario apportare delle modifiche, al fine di agevolare il lavoro di correlazione delle qualifiche regionali al Repertorio nazionale di cui appena sopra, vi è quella dell’ ”Operatore della ristorazione”;

#### **RILEVATO CHE**

- le capacità e le conoscenze descritte nelle Unità di competenza del profilo di ”Operatore della ristorazione”, sono riconducibili, in base alla Classificazione delle Professioni ISTAT del 2011, alle categorie professionali: dei “Cuochi in alberghi e ristoranti”, dei “Camerieri di ristorante” e dei ” Baristi e professioni assimilate” e pertanto risulta necessario distinguere tali capacità e conoscenze, riferendole ai pertinenti profili professionali;

#### **PRESO ATTO CHE**

- il Comitato tecnico di cui appena sopra, nella suddetta seduta dell’ 8 giugno 2017, ha preso atto della necessità di addivenire alle suindicate modifiche consistenti, nello specifico,

nell'eliminazione, dal Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi approvato con la Deliberazione della Giunta regionale 452/2012, del profilo dell' "Operatore della ristorazione" e nella sua sostituzione con i nuovi profili dell' "Operatore della ristorazione – Aiuto cuoco", dell' "Operatore al servizio sala" e dell' "Operatore al servizio bar (barista/barman)";

#### **RITENUTO pertanto NECESSARIO:**

- approvare l'eliminazione del profilo dell' "Operatore della ristorazione", dal Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi approvato con la Deliberazione della Giunta regionale 452/2012;
- approvare lo standard professionale dell' "Operatore della ristorazione – Aiuto cuoco", come descritto nell'allegato "A" della presente determinazione;
- approvare lo standard professionale dell' "Operatore al servizio sala", come descritto nell'allegato "B" della presente determinazione;
- approvare lo standard professionale dell' "Operatore al servizio bar (barista/barman)", come descritto nell'allegato "C" della presente determinazione;

**FATTI SALVI** gli effetti derivanti da corsi realizzati o in corso di svolgimento alla data della notifica della presente Determinazione, autorizzati e/o approvati con riferimento al profilo di "Operatore della ristorazione" in via di eliminazione;

#### **DETERMINA**

Per le motivazioni sopra esposte, che formano parte integrante e sostanziale della presente determinazione,

- 1) di approvare l'eliminazione del profilo dell' "Operatore della ristorazione", dal Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi approvato con la Deliberazione della Giunta regionale 452/2012;
- 2) di approvare lo standard professionale dell' "Operatore della ristorazione – Aiuto cuoco", come descritto nell'allegato "A" della presente determinazione;
- 3) di approvare lo standard professionale dell' "Operatore al servizio sala", come descritto nell'allegato "B" della presente determinazione;
- 4) di approvare lo standard professionale dell' "Operatore al servizio bar (barista/barman)", come descritto nell'allegato "C" della presente determinazione;
- 5) di fare salvi gli effetti derivanti da corsi realizzati o in corso di svolgimento alla data della notifica della presente Determinazione, autorizzati e/o approvati con riferimento al profilo di cui al suindicato numero 1);
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e nella sezione "Atti amministrativi" dell'argomento "Formazione" del sito della Regione Lazio, al fine di darne la più ampia diffusione.

La pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio ha valore di notifica per gli interessati a tutti gli effetti di legge.

Avverso la presente determinazione è ammesso ricorso giurisdizionale innanzi al T.A.R. del Lazio, nel termine di giorni 60 (sessanta) dalla notifica ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di giorni 120 (centoventi).

La Direttrice  
Avv. Elisabetta Longo

**OPERATORE DELLA RISTORAZIONE - AIUTO CUOCO**

Area professionale: Produzione e Distribuzione Pasti

**DESCRIZIONE SINTETICA**

L'Operatore della ristorazione - aiuto cuoco opera nel settore della ristorazione, rivolgendo in particolare la sua attività alla produzione delle basi e dei semilavorati ed al supporto del cuoco (chef) nella preparazione dei piatti finiti. Gestisce inoltre la pulizia e la sanificazione delle attrezzature, lo stoccaggio e la conservazione delle materie prime.

| <b>SISTEMI DI REFERENZIAZIONE</b>                                                                            |                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sistema di riferimento</b>                                                                                | <b>Denominazione</b>                                                                                                                                                    |
| Codice ISTAT CP 2011                                                                                         | 5.2.2.1.0 Cuochi in alberghi e ristoranti                                                                                                                               |
| ATECO 2007                                                                                                   | 56.10.11 - ristorazione con somministrazione<br>56.21.00 - catering per eventi, banqueting<br>56.29.10 - mense<br>56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale |
| Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce: | ADA.19.13.31 - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Trattamento materie prime e semilavorati alimentari</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Preparare i semilavorati in modo adatto ad essere utilizzati nella preparazione dei piatti<br>Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati<br>Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime<br>Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati                                                                                                                                                                                  |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti<br>Elementi di chimica applicata agli alimenti<br>Tecniche di manipolazione e trattamento di materie prime e semilavorati (sezionatura delle carni, pulitura e spurgo dei prodotti ittici crudi, sfilettatura dei pesci, amalgama ed impasto degli ingredienti; lavorazione della pasta)<br>Attrezzature e strumenti della cucina<br>Caratteristiche e metodi di conservazione (tecniche e strumenti)<br>Fasi del processo di conservazione<br>Metodi di controllo, rischi ed errori frequenti |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Le operazioni di trattamento materie prime e semilavorati alimentari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Pulitura e preparazione degli alimenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conservazione degli alimenti                                                                                                                          |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Materie prime e semilavorati alimentari manipolati, trattati correttamente secondo le norme igienico sanitarie |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b><br>Prova pratica in situazione                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Preparazione piatti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Applicare le tecniche di preparazione di piatti semplici di diverse tipologie: antipasti, primi, secondi, contorni, dolci<br>Individuare i piatti che possono comporre un menù semplice<br>Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette.<br>Monitorare le scorte<br>Svolgere attività di supporto all'interno della brigata di cucina, nel rispetto dei parametri stabiliti<br>Mantenere ordine ed igiene della cucina e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli/gerarchie e modalità organizzative<br>Elementi di merceologia alimentare<br>Elementi di scienza dell'alimentazione<br>Ricettario di base: antipasti caldi e freddi; primi piatti; secondi piatti a base di carne; secondi piatti a base di prodotti ittici; pietanze varie a base di uova e/o formaggi<br>Procedure e tecniche di cottura per la preparazione di piatti semplici<br>Tecniche di base per la panificazione                                                   |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Le operazioni di preparazione dei piatti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Preparazione di piatti semplici<br>Controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati: date di scadenza, modalità di presentazione dei piatti, ecc.<br>Porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Piatti preparati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b><br>Prova pratica in situazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Allestimento del posto mobile di lavoro</b>                                                                                                                               |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Allestire il posto mobile con attrezzature e strumenti<br>Individuare e posizionare le attrezzature, le utensilerie ed il materiale occorrente per rendere |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Buone prassi per l'organizzazione del posto mobile di lavoro<br>Tecnologie di funzionamento di forni, fornelli, griglie e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza<br>Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili da cucina<br>Caratteristiche e modalità di funzionamento di attrezzature da cucina e dei relativi dispositivi di controllo e sicurezza<br>Terminologia tecnica di cucina |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Allestimento posto mobile di lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Posizionamento delle attrezzature, delle utensilerie e del materiale occorrente per rendere veloce e precisa la lavorazione degli ingredienti                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Posto mobile di lavoro correttamente allestito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b><br>Prova pratica in situazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti<br>Lavare e sanificare l'area di lavoro<br>Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per gli alimenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari<br>Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni.<br>Principi di igiene e cura della persona<br>Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti<br>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 |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Igiene e pulizia nell'ambiente di lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Pulizia e salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e metodi sanificazione applicati e garantiti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA**

Prova pratica in situazione

## OPERATORE AL SERVIZIO SALA

Area professionale: Produzione e Distribuzione Pasti

### DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore al servizio sala nel settore della ristorazione si occupa di servire il cliente accogliendolo, consigliandolo nella scelta dei piatti e dei vini, ricevendone le ordinazioni e comunicandole alla cucina; verifica quindi la corretta e tempestiva esecuzione degli ordini e garantisce la conduzione della sala, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature.

| SISTEMI DI REFERENZIAZIONE                                                                                   |                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema di riferimento                                                                                       | Denominazione                                                                                                                                       |
| Codice ISTAT CP 2011:                                                                                        | 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante                                                                                                                 |
| ATECO 2007                                                                                                   | 56.10.11 - ristorazione con somministrazione<br>56.21.00 - catering per eventi, banqueting<br>56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale |
| Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce: | ADA.19.16.35 - Coordinamento delle attività di sala<br>ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Realizzazione della <i>mise en place</i> del servizio in sala</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi<br>Individuare il tovagliato adeguato al servizio da realizzare e disporlo in modo corretto<br>Scegliere le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare ed apparecchiare la tavola in modo corretto<br>Scegliere accessori ed eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare e disporle in modo funzionale ed esteticamente gradevole |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Terminologia tecnica di settore<br>Tecniche di allestimento della sala e di <i>mise-en place</i> dei tavoli<br>Tipologie di <i>mise en place</i> (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).<br>Tipologie di servizi ( <i>table d'hôte</i> , <i>carte</i> , <i>grand carte</i> , <i>guéridon</i> )<br>Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.                                                                                                                    |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Le operazioni di allestimento sala e tavoli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Allestimento sala e tavoli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Allestimento sala funzionale al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA**

Prova pratica in situazione

**UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione della relazione con i clienti dell'esercizio****CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

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

**CONOSCENZE (CONOSCERE)**

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

**OGGETTO DI OSSERVAZIONE**

Modalità di interazione con il cliente

**INDICATORI VALUTAZIONE**

Interazione con il cliente

**RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE**

Comunicazione corretta ed efficace

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA**

Prova pratica in situazione (o simulazione)

**UNITÀ DI COMPETENZE – Realizzazione del servizio al tavolo****CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

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 appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio

**CONOSCENZE (CONOSCERE)**

Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli/gerarchie e modalità organizzative

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 e caratteristiche delle principali tipologie di vini

Regole di galateo

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

|                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b>                                                                                             |
| Le operazioni di distribuzione di pasti e bevande                                                                          |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b>                                                                                              |
| Presentazione del menù                                                                                                     |
| Acquisizione ordinazione                                                                                                   |
| Somministrazione dei piatti al tavolo                                                                                      |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b>                                                                                        |
| Servizio di distribuzione dei piatti secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b>                                                                   |
| Prova pratica in situazione                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro</b>                                                                     |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b>                                                                                                                                                |
| 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                                                                                                       |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b>                                                                                                                                                       |
| 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 |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b>                                                                                                                                                      |
| Igiene e pulizia nell'ambiente di lavoro                                                                                                                                            |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b>                                                                                                                                                       |
| Pulizia e salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.                                                                                                                |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b>                                                                                                                                                 |
| Norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e metodi di sanificazione applicati e garantiti                                                                                |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b>                                                                                                                            |
| Prova pratica in situazione                                                                                                                                                         |

## OPERATORE AL SERVIZIO BAR (BARISTA/BARMAN)

Area professionale: Produzione e Distribuzione Pasti

### DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore della ristorazione Barista/barman (oppure Operatore al servizio bar) nel settore della ristorazione conduce le attività del bar, accogliendo il cliente, consigliandolo nella scelta e servendolo al banco o al tavolo; si occupa principalmente della preparazione del servizio di caffetteria e snack e della preparazione e servizio di bevande semplici o composte (cocktail) e contribuisce alla preparazione di piatti caldi e/o freddi.

| SISTEMI DI REFERENZIAZIONE                                                                                   |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema di riferimento                                                                                       | Denominazione                                                                                       |
| Codice ISTAT CP 2011:                                                                                        | 5.2.2.4.0 – Baristi e professioni assimilate                                                        |
| ATECO 2007                                                                                                   | 56.10.11 - ristorazione con somministrazione<br>56.30.00 - bar e altri esercizi simili senza cucina |
| Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce: | ADA.19.13.33 - Preparazione di snack e bevande                                                      |

### UNITÀ DI COMPETENZE - Preparazione e servizio di prodotti di caffetteria e snack

#### CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)

Accogliere il cliente  
 Applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande e degli snack  
 Scegliere le attrezzature, i bicchieri e le tazze in relazione alla bevande da servire  
 Realizzare e servire snack e piatti pronti  
 Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura  
 Monitorare le scorte

#### CONOSCENZE (CONOSCERE)

Processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative  
 Principali componenti di servizio nel bar  
 Principali tecnologie e attrezzature utilizzate nel bar e loro funzionamento  
 Caratteristiche merceologiche degli alimenti e delle bevande  
 Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria  
 Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a snack ed appetizer  
 Tecniche di preparazione di piatti freddi, piatti pronti surgelati/precotti  
 Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti

#### OGGETTO DI OSSERVAZIONE

Le operazioni di preparazione e somministrazione di bevande e snack

#### INDICATORI VALUTAZIONE

Allestimento dello spazio bar  
 Preparazione bevande e snack

|                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Somministrazione bevande e snack                                                                                                                                       |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Bevande e snack preparati e somministrati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b><br>Prova pratica in situazione                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Preparazione e servizio di alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Accogliere il cliente<br>Preparare e servire cocktail e long drink, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio<br>Servire alcolici e super-alcolici, seguendo le regole di mescita e del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio<br>Monitorare le scorte                                                                                                                                                                                |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Tecniche di preparazione dei classici <i>"on the rocks"</i> , pre dinner, after dinner, a tutte le ore<br>Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail e long drink<br>Tecniche di miscelazione avanzata<br>Tecniche di degustazione del cocktail<br>Tecniche di spillatura della birra<br>Tecniche e le regole della mescita<br>Caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali<br>Indicatori di qualità applicabili a cocktail e long drink<br>Abbinamenti bicchieri e bevande |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Le operazioni di preparazione e somministrazione di alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Allestimento dello spazio bar<br>Preparazione di alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink<br>Somministrazione di alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink preparati e somministrati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b><br>Prova pratica in situazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione della relazione con i clienti dell'esercizio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Accogliere e comunicare con il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera<br>Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei prodotti proposti<br>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<br>Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Modelli teorici di comunicazione<br>Principi di psicologia della comunicazione e della vendita<br>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                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Modalità di interazione con il cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Interazione con il cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b><br>Comunicazione corretta ed efficace                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b><br>Prova pratica in situazione (o simulazione)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZE - Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</b><br>Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti<br>Lavare e sanificare l'area di lavoro<br>Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per gli alimenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>CONOSCENZE (CONOSCERE)</b><br>Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari<br>Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni<br>Principi di igiene e cura della persona<br>Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti<br>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 |
| <b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b><br>Igiene e pulizia nell'ambiente di lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>INDICATORI VALUTAZIONE</b><br>Pulizia e salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</b>                                                               |
| Norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e metodi sanificazione applicati e garantiti |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA</b>                                          |
| Prova pratica in situazione                                                                       |