



REGIONE
PUGLIA



Programma MiFormoeLavoro

Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati - POR PUGLIA 2014-2020 Asse VIII - Promuovere la sostenibilità e la qualità dell'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale. Azione 8.2 - "Interventi rivolti ai disoccupati" (FSE)

Percorso Formativo: Cameriere di Sala e bar

Percorso Formativo	Cameriere di Sala e bar
Descrizione Della figura	<p>Il Cameriere di sala opera in strutture ristorative di ogni livello. Organizza la predisposizione della sala da pranzo e dei tavoli, accoglie i clienti e li accompagna ai tavoli, presenta il menù e la carta dei vini consigliandone gli abbinamenti. Prende le ordinazioni e gestisce il servizio al tavolo, accertandosi che i clienti siano soddisfatti. Qualora sia necessario realizza davanti al cliente le ricette della cucina di sala (trincia le "pièces" di carne, dilisca il pesce). Presenta il conto ai clienti e riscuote il dovuto. In occasione di ricevimenti o buffet prepara particolari allestimenti e partecipa al servizio. Si preoccupa di pulire e riordinare i tavoli e le sedie dopo l'uso e di ripristinare la sala.</p>
Obiettivi del modulo	<p>Figura di contatto fra azienda di ristorazione e cliente. Il cameriere dà l'immagine e la qualità del ristorante o della sala da pranzo di un albergo o di un hotel. È il responsabile del primo approccio, deve saper indossare una "maschera" anche quando stanco, mostrandosi sempre paziente, cordiale e fresco.</p> <p>In particolare il cameriere di sala:</p> <ul style="list-style-type: none">• organizza la predisposizione della sala da pranzo e dei tavoli curandone la funzionalità e l'estetica;• accoglie il cliente accompagnandolo al tavolo prescelto o prenotato;• dà informazioni e consigli presentando il menu e la carta dei vini• gestisce il servizio al tavolo• offre spiegazioni esaurienti su richiesta sui pietanze e la lista dei vini• consegna il conto• propone le bevande• trincia le principali "pieces" di carne, dilisca il pesce davanti al cliente sempre adottando uno stile elegante, discreto e professionale. <p>Deve pertanto saper accogliere il cliente, accompagnandolo al tavolo. I requisiti specifici richiesti sono la cortesia, l'autocontrollo, una buona memoria per i nomi, ottima manualità e una buona capacità di resistenza ai ritmi di lavoro. Le competenze di base richiedono anche capacità organizzative e doti comunicative e relazionali. Egli deve anche possedere una buona autonomia decisionale ed operativa e disporre di quella sensibilità ed attenzione psicologica, necessaria per gestire il primo approccio con la clientela.</p> <p>Il percorso formativo permetterà ai partecipanti di acquisire le seguenti competenze:</p> <p>CONOSCENZE</p> <p>Conoscere:</p> <ul style="list-style-type: none">• i principali concetti sull'igiene• le tipologie di ristorazione• le attrezzature e gli strumenti del mestiere• le modalità di preparazione di bevande e colazione• le modalità di mise en place, di taglio e servizio dei diversi cibi/ pietanze (carne, pesce, formaggi, frutta..)• le tecniche di intaglio ed incisione della frutta, di scultura e decorazioni, di abbinamenti cromatici

- i principali tipi di vino e le modalità di abbinamento con i cibi
- gli stili di servizio
- gli stili di comportamento con i superiori, i colleghi e il cliente
- le espressioni quotidiane, le frasi e il vocabolario della ristorazione orientati alla soddisfazione di bisogni concreti e immediati all'interno dell'ambiente lavorativo in lingua inglese, francese e tedesco

ABILITA'

Saper fare (capacità ed abilità pratico-operative)

- Utilizzare le attrezzature e strumenti del mestiere
- Preparare le bevande calde e la prima colazione
- Mise en place per i vari tipi di tavola
- Servire gli antipasti
- Servire e tranciare il pesce
- Servire e tranciare le carni
- Servire e tranciare i formaggi
- Servire la frutta e i dessert
- Servire le bevande analcoliche e bevande a basso e medio tenore alcolico
- Servire aperitivi semplici e miscelati
- Servire il buffet degli aperitivi
- Servire il vino
- Allestire i vari tipi di Buffet
- Curare l'igiene e la pulizia
- Intagliare, incidere e decorare la frutta
- Utilizzare il linguaggio tecnico del settore
- Utilizzare il vocabolario della ristorazione.

Durata (in ore)

210

Prerequisiti
d'ingresso

Titolo di istruzione secondaria di primo grado

Contenuti
minimi

La formazione è finalizzata a far apprendere le competenze tecniche operative e le competenze necessarie allo svolgimento dei compiti previsti per il cameriere di sala.

Contenuti formativi:

- La figura del Cameriere di Sala e Bar: la divisa, lo stile, il comportamento sul lavoro, la brigata di sala/bar: gerarchie, ruoli e rapporti tra i singoli componenti. La comunicazione con il cliente, tecniche di accoglienza e gestione del reclamo - 15 ore
- L'accoglienza del cliente: il processo di accoglienza e le sue principali fasi, il bon ton dell'accoglienza, previsione e gestione delle esigenze e dei bisogni, professionalità e motivazione, la comunicazione con il cliente, i fattori di eccellenza: velocità, competenza e cortesia, gestione del reclamo, il momento del congedo - 20 ore
- L'organizzazione della sala: l'arredamento della sala, organizzazione e stili di servizio, le attrezzature e le utensilerie della sala colazione e ristorante, la mise en place - 40 ore
- Il menù: conoscerlo e saperlo utilizzare - 10 ore
- Enologia e abbinamento vino - cibo. Il vino, gli spumanti la birra: il servizio del vino: successione dei vini a tavola, temperatura di servizio, presentazione, apertura, servizio del vino e degli spumanti. Tecniche di degustazione ed assaggio: l'analisi visiva, l'analisi olfattiva e l'analisi gustativa. Le tipologie di bicchieri e loro corretto impiego. Tecniche di abbinamento cibo-vino, la carta dei vini. Tecniche di spillatura e degustazione della birra - 15 ore

Modalità
Valutazione
Finale
degli
Apprendimenti

- L'organizzazione del reparto bar: l'arredamento del bar, progettazione, organizzazione, attrezzature ed utensili, i bicchieri del bar, le diverse fasi di lavoro del bar, l'office e la sua funzione - 10 ore
- I cocktails: Tecniche di preparazione di un cocktail e servizio, tecniche di miscelazione, setup, misure e grammature, i bicchieri da cocktails, classificazione americana dei drinks, gli aperitivi alcolici ed analcolici, bitter e vermouth, i frullati e gli sciroppi. La birra: tecniche di spillatura e degustazione - 10 ore
- La caffetteria ed il servizio delle prime colazioni: I nervini: caffè, the, mate, cacao, karkade, la colazione anglosassone continentale, le diverse tipologie di caffè, tecniche di preparazione del caffè espresso e la manutenzione della macchina del caffè. Tecniche di servizio del caffè, l'organizzazione del room service - 20 ore
- Gli snack ed i buffet: allestimento di un buffet, organizzazione del servizio, sandwiches, toast, tartine, canapes, le decorazioni da buffet - 15 ore
- Sicurezza e igiene: normative igienico/sanitarie: HACCP, prevenzione e sicurezza sul lavoro - 15 ore
- Inglese per la professione - 40 ore

La valutazione dell'apprendimento coincide sostanzialmente con l'analisi dei cambiamenti indotti nei partecipanti dall'intervento formativo, in termini di implementazione di nuove competenze o di rafforzamento/riqualificazione di quelle già possedute.

Si tratta di una fase di riflessione sul cambiamento individuale.

La fase valutazione permetterà di misurare l'andamento, l'efficienza e l'efficacia del corso rispetto agli obiettivi prefissati. Per tale scopo si utilizzeranno indicatori specifici che permetteranno di valutare i risultati e l'impatto della formazione svolta.

Nello specifico, il corso prevede in fase finale lo svolgimento di una prova oggettiva di verifica finale che avrà lo scopo di appurare le conoscenze acquisite da ogni singolo corsista.

Le prove oggettive di profitto o prove strutturate che si utilizzeranno saranno caratterizzate dalla chiusura degli stimoli e delle risposte in modo tale da evitare la soggettività del partecipante nel momento in cui interpreta le domande e la soggettività del docente (coordinatore o tutor) nel momento in cui valuta le risposte.

Tali prove offrono infatti diversi vantaggi:

- **Oggettività:** nella correzione delle prove e nell'attribuzione dei punteggi
- **risparmio di tempo:** i test a domande chiuse consentono una correzione molto veloce perché i punteggi sono predefiniti
- **pari condizioni:** le prove oggettive garantiscono che tutti i soggetti ai quali viene somministrato il test, si trovino nelle stesse condizioni di lavoro, poiché sono identiche le domande e i tempi di risposta.

Le domande a risposta chiusa che costituiranno i test di verifica finale potranno essere di diverso tipo:

- **domande del tipo vero/falso:** che consentono una sola risposta
- **domande a scelta multipla:** si sottopongono al destinatario una serie di risposte tutte verosimili tra le quali, tuttavia, una sola è la risposta esatta
- **inserimenti:** si tratta di brevi testi di risposta in cui bisogna inserire parole o frasi mancanti, scegliendole da un elenco sottostante
- **corrispondenze:** la domanda consta di due elenchi di parole chiave che devono essere associate tra loro

La valutazione degli apprendimenti attraverso prove strutturate avverrà assegnando punteggi ai singoli item del test.



REGIONE
PUGLIA



Attestazione
finale

Attestato di Frequenza con profitto

