



Regione
Lombardia

“QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI”

**Sezione profili professionali e
competenze indipendenti**

18. SERVIZI TURISTICI

18.2 CAMERIERE NELLA RISTORAZIONE

DESCRIZIONE PROFILO

Il Cameriere nella ristorazione svolge mansioni di servizio alla clientela nei locali pubblici (bar, alberghi e ristoranti). Accoglie i clienti, raccoglie le ordinazioni informandoli sulle portate del menù e sui vini che meglio le accompagnano; comunica le ordinazioni alla cucina, assicurandosi della corretta e tempestiva evasione degli ordini; porta al tavolo i cibi e le bevande secondo l'ordine della comanda, apparecchia e sparecchia i tavoli; consegna il conto ai clienti occupandosi, se necessario, di riscuotere il corrispettivo dovuto.

ELEMENTI DI CONTESTO

Ambito di riferimento

Lavora nel comparto della ristorazione (ristoranti, mense e pizzerie) e nel comparto turistico ricettivo (alberghi, residence, campeggi).

Collocazione organizzativa

Nei locali di piccola dimensione, il cameriere si rapporta principalmente con il titolare, che organizza tutti i servizi, con il cuoco e con gli altri camerieri. Nelle grandi realtà organizzative il cameriere interagisce anche con il maitre e con il direttore del ristorante.

REFERENZIAZIONI

Livello EQF: 4

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO

5131 - Camerieri

Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT

5.2.2.3 - Camerieri e professioni assimilate

Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO

561 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile

COMPETENZA

Effettuare il servizio ai tavoli

Livello EQF: 4

Conoscenze

Elementi di culinaria
Elementi di enologia
Elementi di gastronomia
Organizzazione servizi di ristorazione
Vini, distillati, liquori

Abilità

Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande
Applicare modalità di somministrazione dei vini
Applicare modalità per la riscossione del conto (ristorazione)
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare regole del servizio di sala
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli
Applicare tecniche per servire cibi e bevande
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini
Utilizzare strumenti per servire le pietanze
Utilizzare strumenti per tagliare le pietanze

COMPETENZA

Effettuare l'allestimento di sala e tavoli per ristorante

Livello EQF: 3

Conoscenze

Criteri di allestimento della sala ristorante
Criteri di mise en place dei tavoli
Terminologia specifica in lingua straniera

Abilità

Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali
Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare tecniche di allestimento buffet
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli

COMPETENZA

Intrattenere il cliente

Livello EQF: 4

Conoscenze

Comunicazione empatica
Elementi di psicologia della comunicazione
Tecniche di comunicazione
Terminologia specifica in lingua straniera

Abilità

Utilizzare tecniche di comunicazione
Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale
Applicare tecniche di segmentazione della clientela