

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
ESPERTO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING**

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"
Progettazione eventi <i>banqueting</i>	Unità di risultato di apprendimento "Progettare un evento <i>banqueting</i> "
Configurazione ed ambientazione spazi	Unità di risultato di apprendimento "Allestire gli spazi in funzione della tipologia di evento"
	Unità di risultato di apprendimento "Realizzare la mise en place"
Accoglienza cliente e customer satisfaction	Unità di risultato di apprendimento "Caratteristiche merceologiche degli alimenti e vini"
	Unità di risultato di apprendimento "Gestire la relazione con i clienti"
--	Unità di risultato di Apprendimento "Principi del sistema HACCP"
Gestione flussi distributivi	Unità di risultato di apprendimento "Gestire i flussi distributivi"
--	Unità di risultato di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

Titoli di studio:

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

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.	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche economiche del settore • Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. 	<i>"Inquadramento della professione"</i>	16	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza.
2.	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative • Tecniche di budgeting • Tecniche di pianificazione delle attività: individuazione delle risorse, attribuzione delle responsabilità, individuazione delle fasi e stima delle durate, <i>scheduling</i> delle attività operative Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Definire una pianificazione dei tempi, delle attività e dei ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento • Esaminare i costi complessivi dell'evento -food-cost, beverage, attrezzature, risorse umane - per formulare eventuali preventivi • Scegliere le modalità di erogazione del servizio banqueting in ragione dell'evento da realizzare • Valutare la tipologia di menù, il beverage e l'offerta dei vini in funzione dell'evento da approntare 	<i>"Progettare un evento banqueting"</i>	52	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio • Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc. • Tecniche di arredo, allestimento Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi prescelti • Prefigurarsi utilizzo ed organizzazione degli spazi coerentemente alla location prescelta • Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi 	<i>"Allestire gli spazi in funzione della tipologia di evento"</i>	52	Max 10	

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti
4.	<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, all'italiana, alla francese ed all'inglese) Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti diversificate per tipologia di servizio ed evento 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 	<i>“Realizzare la mise en place”</i>	32	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> Caratteristiche merceologiche degli alimenti Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo-vino 	<i>“Caratteristiche merceologiche degli alimenti e vini”</i>	40	Max 10	
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> Principi, scopi e campo di applicazione della HACCP e della normativa di riferimento 	<i>“Principi del sistema HACCP”</i>	16	Max 4	
7.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 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 Tecniche di rilevazione della customer satisfaction <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> Accogliere e comunicare con il cliente, in lingua italiana ed in lin- 	<i>“Gestire la relazione con i clienti”</i>	48	--	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
	gua straniera <ul style="list-style-type: none"> • Cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela • Consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta • Definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni • Riscontrare il grado di soddisfazione del cliente ed individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio 				
8.	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di organizzazione del servizio in sala • Elementi di gestione delle risorse umane: Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto. Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rilevate • Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione pasti e bevande • Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio • Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità 	<i>"Gestire i flussi distributivi"</i>	36	Max 12	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota ¹	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro Abilità <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>	8	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

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti
					ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICULARE			300	Max 36	

5. TIROCINIO CURRICULARE

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

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 vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, 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