



**REGIONE CALABRIA
GIUNTA REGIONALE**

**DIPARTIMENTO LAVORO
SETTORE 01 - POLITICHE ATTIVE, SUPERAMENTO DEL PRECARIATO E
VIGILANZA ENTI - MERCATO DEL LAVORO -OSSERVATORIO. IMPLEMENTAZIONE
MISURE FSE PROGRAMMAZIONE 21/27 OBIETTIVO SPECIFICO OCCUPAZIONE**

Assunto il 18/07/2024

Numero Registro Dipartimento 1204

=====

DECRETO DIRIGENZIALE

“Registro dei decreti dei Dirigenti della Regione Calabria”

N°. 10261 DEL 18/07/2024

Oggetto: D.G.R. 215 del 13/06/2016 – “Repertorio Regionale delle figure professionali”:
Approvazione Figura Professionale di “Operatore del servizio di sala-cameriere”

Dichiarazione di conformità della copia informatica

Il presente documento, ai sensi dell'art. 23-bis del CAD e successive modificazioni è copia conforme informatica del provvedimento originale in formato elettronico, firmato digitalmente, conservato in banca dati della Regione Calabria.

Cod. Proposta 57197
Copia informatica conforme ai sensi dell'art. 23-bis del CAD e s.m.

Cod. Proposta 57197
Copia informatica conforme ai sensi dell'art. 23-bis del CAD e s.m.

IL DIRIGENTE DI SETTORE

PREMESSO CHE:

- la Regione Calabria con DGR 335 del 17 settembre 2015 ha istituito il Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze coerentemente agli standard minimi di cui all'art 8 del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 e al Quadro Nazionale delle Qualificazioni regionali delineato dall'intesa del 22 gennaio 2015 come recepita dal Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015, hanno sottoscritto in data 09/02/2016, con DGR 215 del 13 giugno 2016 si è proceduto ad integrare la DGR 355 del 17 settembre 2015 con specifico riguardo all'istituzione del Repertorio delle Qualificazioni e Competenze della Regione Calabria e ad definire i compiti e la composizione del Gruppo Tecnico Repertorio (GTR);
- nel documento allegato alla citata delibera n. 215/2016, con riferimento alla gestione ed aggiornamento del "Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze", in particolare al punto 4.1, è stato previsto che la Regione Calabria si avvale di un "Gruppo Tecnico Repertorio" (GTR) al quale sono attribuite, tra l'altro, le funzioni di:
- verifica e validazione delle proposte d'integrazione e/o modifica del Repertorio;
- individuazione di eventuali nuove figure professionali da inserire nel Repertorio e validazione delle descrizioni;
- è stata definita la procedura di gestione e di aggiornamento del Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze e, in particolare, è stato stabilito che:
- il monitoraggio periodico e costante del Repertorio Regionale spetta al Settore regionale competente in materia di politiche attive e servizi per il lavoro, con il supporto del Settore competente in materia di formazione professionale (punto 4);
- l'istruttoria delle proposte da presentare al Gruppo Tecnico nonché la predisposizione degli atti formali, con i quali le proposte di modifica e/o integrazione del Repertorio vengono adottate in seguito alla verifica e validazione da parte del Gruppo Tecnico, spetta al Settore regionale competente in materia di politiche attive e servizi per il lavoro (punto 4.1);
- il Settore regionale competente in materia di politiche attive e servizi per il lavoro è il Settore deputato a definire, con proprio atto, le modalità e gli strumenti per la presentazione di proposte di aggiornamento del Repertorio e le modalità operative di gestione delle istanze (punto 4.2);
- con Decreto Dirigenziale n. 16465 del 21 dicembre 2016 è stata approvata la procedura per l'aggiornamento ed il monitoraggio del Repertorio delle Qualificazioni e delle Competenze della Regione Calabria.

PRESO ATTO CHE:

- con D.D.G. 7764 DEL 05/06/2024 è stata definita la composizione del Gruppo Tecnico Repertorio.
- Con nota Prot./Siar 278419 del 19/04/2024 è stata presentata da Mc3 Synthax soc. coop., la richiesta di inserimento nel Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze della figura di "**Operatore del servizio di sala-cameriere**".
- In data 10/07/2024 il Gruppo Tecnico Repertorio denominato GTR, in conformità con D.D.G. n. 16465/2016 il GTR ha approvato la figura attuando delle modifiche;
- Il GTR con verbale n° 8/24 ha determinato che il profilo di "**Operatore del servizio di sala-cameriere**", è coerente con gli Standard formativi previsti dal D.D.G. n° 14526 del 24/11/2016 e pertanto decide di dover inserire la figura di "**Operatore del servizio di sala-cameriere**" all'interno del Repertorio delle Qualifiche e delle Competenze della regione Calabria.

VISTI

- Il D.D.G. 9355 del 30/06/2023 avente ad oggetto D.G.R. 297 del 23 giugno 2023. Adempimenti Dipartimento Lavoro e Welfare: conferimento incarichi ai Dirigenti di livello non generale"
- la D.G.R. n. 717 del 15 dicembre 2023, recante "Misure per garantire la funzionalità della struttura Organizzativa della Giunta Regionale – Approvazione modifiche del Regolamento Regionale n.12/2022";

- Il D.D.G. n 19421 del 18/12/2023 avente ad oggetto: “Adempimenti conseguenti alla D.G.R. 717 del 15 dicembre 2023. Approvazione Micro-struttura Organizzativa del Dipartimento “Lavoro” – Conferma conferimento incarico ai Dirigenti non apicali di cui al D.D.G. 9355 del 30/06/2023 e al D.D.G. 9619 del 06/07/2023.
- la Legge regionale 1° dicembre 2022, n. 42, recante "Riordino del sistema dei controlli interni e istituzione dell'Organismo regionale per i controlli di legalità", con la quale è stata revisionata e sistematizzata la materia dei controlli interni, determinandone modalità, strumenti e procedure, con l'obiettivo di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa delle strutture in cui si articola la Giunta regionale;
- il Regolamento regionale n. 1 del 12 gennaio 2023 recante “Regolamento delle procedure di controllo interno in attuazione dell'articolo 4, comma 7 e dell'articolo 9 della legge regionale 1 dicembre 2022, n. 42 (Riordino del sistema di controlli interni e istituzione dell'Organismo regionale per i controlli di legalità)”;
- la circolare n. 196397 del 02/05/2023 del Segretariato Generale.
- La DGR n. 578 del 26/10/2023 - Approvazione Piano dei controlli di Regolarità Amministrativa in fase successiva – anno 2024 e la conseguente circolare n. 567361 del 19/12/2023 del Segretariato Generale.
- la DGR n. 29 del 06/02/2024 - Approvazione Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026
- la D.G.R. n. 197 del 30 aprile 2024, recante ““Misure per garantire la funzionalità del Dipartimento Lavoro – Incarico Dirigente Generale ex art 10 del Regolamento Regionale n.11/2021 e s.m.i.”;
- Il D.P.G.R. n. 27 del 30 aprile 2024, con il quale è stato conferito al dott. Fortunato Varone l'incarico, di Dirigente Generale Reggente del Dipartimento “Lavoro” della Giunta della Regione Calabria.

ATTESTATO che il presente atto non comporta oneri a carico del bilancio regionale.

TENUTO CONTO che con dispositivo Prot. n. 29100 del 16/01/2024, in atti, è stato nominato Responsabile del procedimento il dott. Ciliberti Eugenio.

ATTESA la propria competenza a sensi della L.R. n. 34/2002 e s.m.i,

VERIFICATA la conformità della documentazione prodotta;

ATTESTATO che il presente atto è formulato su proposta del responsabile del procedimento che ne attesta la regolarità e la correttezza sotto il profilo istruttorio procedimentale;

ATTESTATA, sulla scorta dell'istruttoria effettuata, la regolarità amministrativa nonché la legittimità e correttezza del presente atto e che il presente provvedimento non comporta oneri a carico del bilancio annuale e/o pluriennale regionale;

DECRETA

Per i motivi esposti in premessa, che qui si richiamano, di:

Prendere atto del verbale n. 8 del 10/07/2024, del Gruppo Tecnico Regionale del Repertorio delle Qualificazioni e delle competenze della Regione Calabria;

Integrare il Repertorio delle Qualificazioni e delle competenze della Regione Calabria di cui alla DGR 215 del 13 giugno 2016 con la figura professionali di “**Operatore del servizio di sala-cameriere**”, di cui alla scheda descrittiva, allegato A), che ne fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Dare atto che: avverso il presente decreto è ammesso ricorso, in sede giurisdizionale, innanzi al TAR Calabria, Entro 60 (sessanta) giorni dalla notifica o, in alternativa al ricorso giurisdizionale ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, entro 120 (centoventi) giorni dalla notifica dello stesso, per vizi di legittimità;

Disporre la pubblicazione del presente decreto, unitamente ai relativi allegati, sulla sezione del portale regionale dedicata al Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze, al fine di garantirne la massima diffusione;

Disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Calabria ai sensi della L.R. 6 aprile 2011 n.11 e sul sito internet istituzionale, a cura del Responsabile dipartimentale per la pubblicazione.

Sottoscritta dal Responsabile del Procedimento
CILIBERTI EUGENIO
(con firma digitale)

Sottoscritta dal Dirigente
CARMELO ELIO PONTORIERI
(con firma digitale)



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore del servizio di sala - cameriere
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Cameriere
Settori di riferimento	SETTORE 23. Servizi turistici
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	EQF 3
Descrizione	Si occupa di allestire i tavoli secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù, alla annotazione e comunicazione dell'ordinazione e al servizio ai tavoli. Infine, predispone il conto e provvede alla riscossione del dovuto.

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Può prestare servizio come lavoratore dipendente o può svolgere la professione "a chiamata" (job on call). Nel caso di contratti da lavoro dipendente, questi possono essere anche di tipo stagionale. Si relaziona, assumendosi la responsabilità del proprio operato con il Maître e con lo Chef. Gestisce in prima persona il rapporto con i clienti.
Collocazione contrattuale	CCNL Pubblici Esercizi, Ristorazione e Turismo
Collocazione organizzativa	<p>L'Operatore del Servizio di Sala - Cameriere può ricoprire diverse posizioni all'interno di un'organizzazione di ristorazione, a seconda del tipo di locale, delle sue dimensioni e della complessità del servizio offerto.</p> <p>In un ristorante di piccole dimensioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Commis di Sala: Si tratta della posizione entry-level, responsabile di compiti semplici come apparecchiare i tavoli, servire cibi e bevande e aiutare i camerieri più esperti.• Cameriere: Con maggiore esperienza, il cameriere assume compiti più complessi, come prendere le ordinazioni, consigliare i clienti e gestire i pagamenti in contanti. <p>In un ristorante di medie dimensioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Primo Cameriere: Supervisiona una sezione della sala da pranzo, gestisce i turni dei camerieri meno esperti e li forma.• Capo Cameriere: Gestisce l'intera sala da pranzo, coordina il lavoro dei camerieri, garantisce la soddisfazione dei clienti e risolve eventuali problemi. <p>In un ristorante di grandi dimensioni o in un hotel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Restaurant Manager: Responsabile dell'intera gestione del ristorante, dal personale al menù, dall'approvvigionamento degli ingredienti alla definizione delle strategie di marketing.• F&B Manager: Coordina tutte le attività di Food & Beverage dell'hotel, inclusi ristoranti, bar, banchetti e servizio in camera.• Maitre d'Hôtel: Figura di alto livello che sovrintende al servizio in sala e all'accoglienza degli ospiti, garantendo un'esperienza impeccabile.
Opportunità sul mercato del lavoro	Presta servizio presso aziende ristorative, turistico-ricettive e agenzie di catering. E' una figura professionale importante nel settore della ristorazione in quanto il suo lavoro è fondamentale per garantire ai clienti un'esperienza

	piacevole e soddisfacente.
Percorsi formativi	Per intraprendere il percorso formativo è necessario aver assolto il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione professionale o proscioglimento
Fonti documentarie	

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO - 08	
ISTAT Professioni (CP 2011)	5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante 5.2.2.2.3 Addetti al banco nei servizi di ristorazione
ATECO 2007	56.10.50 Ristorazione su treni e navi 56.21.00 Catering per eventi, banqueting 56.29.20 Catering continuativo su base contrattuale 55.20.30 Rifugi di montagna 56.30.00 Bar e altri esercizi simili senza cucina 56.10.11 Ristorazione con somministrazione 55.10.00 Alberghi

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IeFP	

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	ADA.23.01.08 - Allestimento sala e servizi ai tavoli
Descrizione della performance	Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela; Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela; Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento.
UC	Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> Definire i limiti di accettabilità per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo; Definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.); Dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti; Gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato; Identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento; Identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio; Stabilire modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando; Definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo".
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp; Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti; Tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività; Tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti; Tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento.
UC	Accoglienza e assistenza al cliente nei servizi di ristorazione
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio; Presentare la carta dei vini e delle altre bevande illustrandone le principali caratteristiche; Suggerire l'abbinamento delle bevande alle pietanze; Fornire informazioni di base sugli ingredienti (tipologia e provenienza) e le

	<p>modalità di preparazione dei piatti offerti;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di accoglienza della clientela; • Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela; • Illustrare il menù e promuovere le “specialità della casa”.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Offerta gastronomica presente nel menù e nella carta delle bevande; • Elementi di enogastronomia; • Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp); • Tecniche di accoglienza del cliente; • Terminologia di settore in lingua straniera; • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente.
UC	Realizzazione del servizio ai tavoli, al buffet ed al banco di cibi e bevande
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco; • Approntare il carrello di servizio/vassoio ed utilizzarlo in maniera adeguata; • Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela; • Verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito; • Riassettare i tavoli; • Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati; • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio; • Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture; • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale; • Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento; • Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento; • Terminologia di settore in lingua straniera; • Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese; • Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar; • Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati; • Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar; • Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp.
UC	Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento; • Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione; • Rilevare e segnalare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al loro reintegro se necessario; • Applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento; • Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature; • Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.; • Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli; • Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati; • Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp; • Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar;
UC	Predisposizione delle comande e degli ordini
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione; • Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste; • Illustrare il menù e promuovere le “specialità della casa”;

	<ul style="list-style-type: none"> • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio; • Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici; • Aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale; • Tecniche e strumenti di annotazione della comanda; • Terminologia di settore in lingua straniera; • Piatti e bevande offerti e presenti nel menu; • Struttura del reparto; • Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda.