

| | |
|---|---|
| Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo | Collaboratore di sala e bar |
| Edizione | 2016 |
| Professioni NUP/ISTAT correlate | <ul style="list-style-type: none"> • 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante • 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione • 5.2.2.4.0 - Baristi e e professioni assimilate |
| Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT | <ul style="list-style-type: none"> • 56.10.11 - Ristorazione con somministrazione • 56.10.50 - Ristorazione su treni e navi • 56.21.00 - Catering per eventi, banqueting • 56.29.10 - Mense • 56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale • 56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina |
| Area professionale | TURISMO E SPORT |
| Sottoarea professionale | Servizi turistici |
| Descrizione | Il collaboratore di sala e bar interviene, a livello esecutivo, nelle attività della ristorazione a supporto dei responsabili dei processi di lavoro in sala e al bar. L'utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative al servizio di preparazione e somministrazione al cliente, di alimenti e bevande. |
| Livello EQF | 2 |
| Certificazione rilasciata | QUALIFICA |
| Processo di lavoro caratterizzante | RISTORAZIONE <ul style="list-style-type: none"> • A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro • B - Servizio del cliente |

| PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA' | COMPETENZA |
|---|--|
| <p>A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato ● Preparazione strumenti, attrezzature, macchine ● Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchine ● Predisposizione e cura degli spazi di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> ● 1 - Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni |
| <p>B - Servizio del cliente</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Stesura della comanda ● Servizio in sala ● Servizio al bar ● Incassi e pagamenti | <ul style="list-style-type: none"> ● 2 - Servire in sala pasti e bevande nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti ● 3 - Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti |

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
- 2 - Servire in sala pasti e bevande nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti
- 3 - Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

COMPETENZA N. 1**Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni****ABILITA' MINIME**

- Utilizzare le istruzioni per predisporre le diverse attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Attrezzature di servizio
- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e distribuzione pasti
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro del processo ristorativo
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

Servire in sala pasti e bevande nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

ABILITA' MINIME

- Applicare tecniche per servire i cibi e le bevande in sala
- Riordinare i locali secondo le indicazioni ricevute

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di servizio base ed avanzate
- Tipologie di servizio banqueting

COMPETENZA N. 3

Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

ABILITA' MINIME

- Applicare tecniche di preparazione e presentazione di prodotti di banco bar
- Applicare tecniche di servizio al tavolo

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Attrezzature e risorse tecnologiche per il servizio
- Caratteristiche dei prodotti e delle materie prime
- Normativa sulla miscita/somministrazione alcolici
- Tecniche di servizio al tavolo