

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Collaboratore di sala e bar
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</li> <li>• 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione</li> <li>• 5.2.2.4.0 - Baristi e e professioni assimilate</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 56.10.11 - Ristorazione con somministrazione</li> <li>• 56.10.50 - Ristorazione su treni e navi</li> <li>• 56.21.00 - Catering per eventi, banqueting</li> <li>• 56.29.10 - Mense</li> <li>• 56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale</li> <li>• 56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	TURISMO E SPORT
<b>Sottoarea professionale</b>	Servizi turistici
<b>Descrizione</b>	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.
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Certificazione rilasciata</b>	QUALIFICA
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	RISTORAZIONE <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro</li> <li>• B - Servizio del cliente</li> </ul>

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

#### 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