

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2 - Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere</li> <li>• 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati</li> <li>• 5.2.2.4 - Baristi e assimilati</li> <li>• 5.2.2.5 - Esercenti di servizi di ristorazione e assimilati</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10.85 - Produzione di pasti e piatti preparati</li> <li>• 55.10 - Alberghi e strutture simili</li> <li>• 56.10 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile</li> <li>• 56.21 - Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)</li> <li>• 56.29 - Mense e catering continuativo su base contrattuale</li> <li>• 56.30 - 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 Tecnico dei servizi di sala e bar interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo della ristorazione attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, la predisposizione delle condizioni e l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al servizio di sala e bar, con competenze funzionali alla programmazione e organizzazione dell'attività di sala e di bar, alla cura ed erogazione di un servizio avanzato
<b>Livello EQF</b>	4

<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura</b>	<b>SERVIZI DI SALA E BAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - Gestione organizzativa del lavoro</li> <li>• B - Rapporto con i fornitori</li> <li>• C - Rapporto con i clienti</li> <li>• D - Predisposizione del servizio</li> <li>• E - Erogazione servizi avanzati</li> </ul>
---	---

<b>PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ</b>	<b>COMPETENZE</b>
<b>A - Gestione organizzativa del lavoro</b> <b>ATTIVITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>• Coordinamento operativo</li> <li>• Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>• Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>• Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto</li> <li>• 2 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione</li> </ul>
<b>B - Rapporto con i fornitori</b> <b>ATTIVITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>• Definizione e gestione ordini</li> <li>• Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 - Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento</li> </ul>
<b>C - Rapporto con i clienti</b> <b>ATTIVITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione dell'offerta</li> <li>• Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>• Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>• Monitoraggio servizio</li> <li>• Rilevazione dati customer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</li> </ul>
<b>D - Predisposizione del servizio</b> <b>ATTIVITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione e organizzazione del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 - Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze</li> </ul>
<b>E - Erogazione servizi avanzati</b> <b>ATTIVITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione bevande e pasti veloci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 - Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata</li> </ul>

**PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ****COMPETENZE****COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**

- 1 - Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto
- 2 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- 3 - Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento
- 4 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
- 5 - Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze
- 6 - Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata

**COMPETENZA N. 1****Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto****ABILITA' MINIME**

- Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività
- Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio
- Individuare problematiche esecutive
- Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio
- Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi
- Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio
- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro
- Elementi e procedure di gestione delle risorse umane
- Modello organizzativo e organigramma dell'azienda
- Sistema di qualità e principali modelli
- Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità
- Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

## COMPETENZA N. 2

**Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione**

### ABILITA' MINIME

- Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione
- Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità
- Prefigurare forme comportamentali di prevenzione
- Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio

### CONOSCENZE ESSENZIALI

- D.Lsg. 81/2008
- Elementi di ergonomia
- Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Strategie di promozione
- Tecniche di reporting
- Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

## COMPETENZA N. 3

**Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento**

### ABILITA' MINIME

- Applicare tecniche di selezione dei fornitori
- Applicare tecniche di valutazione delle offerte
- Applicare procedure di gestione degli ordini
- Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura
- Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare situazione scorte e giacenze

### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di contabilità
- Elementi di contrattualistica fornitori
- Elementi di tecnica commerciale
- Tecniche di approvvigionamento

## COMPETENZA N. 4

**Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente**

### ABILITA' MINIME

- Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela
- Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
- Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
- Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio

### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di customer satisfaction
- Principi di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving

## COMPETENZA N. 5

**Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze**

### ABILITA' MINIME

- Applicare criteri di organizzazione del servizio
- Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio
- Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio

### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Attrezzature, risorse tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti
- Elementi di gastronomia e di enologia
- Normativa di settore
- Tecniche di sala e del servizio di bar

## COMPETENZA N. 6

**Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata**

### ABILITA' MINIME

- Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela
- Consigliare abbinamenti
- Utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria
- Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio
- Applicare tecniche di promozione del contesto di servizio

### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti
- Elementi di sommelieria
- Tecniche di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar
- Tecniche di sala e del servizio bar