

| | |
|---|--|
| Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo | TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR |
| Edizione | 2016 |
| Professioni NUP/ISTAT correlate | <ul style="list-style-type: none"> • 5.2 - Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere • 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati • 5.2.2.4 - Baristi e assimilati • 5.2.2.5 - Esercenti di servizi di ristorazione e assimilati |
| Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT | <ul style="list-style-type: none"> • 10.85 - Produzione di pasti e piatti preparati • 55.10 - Alberghi e strutture simili • 56.10 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile • 56.21 - Fornitura di pasti preparati (catering per eventi) • 56.29 - Mense e catering continuativo su base contrattuale • 56.30 - Bar e altri esercizi simili senza cucina |
| Area professionale | TURISMO E SPORT |
| Sottoarea professionale | Servizi turistici |
| Descrizione | <p>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</p> |
| Livello EQF | 4 |

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

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

| 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