

Tecnico dei servizi di sala e bar

Standard della Figura nazionale

Denominazione della figura	TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR
Referenziamenti della figura	
Professioni NUP/ISTAT correlate	52 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	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
Descrizione sintetica della figura	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

Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio

Il Tecnico dei servizi di sala e bar è in grado di:

- 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	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	
---	--

COMPETENZA N. 3	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi di contabilità ▪ Elementi di contrattualistica fornitori ▪ Elementi di tecnica commerciale ▪ Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 4	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi di customer satisfaction ▪ Principi di fidelizzazione del cliente ▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione ▪ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 5	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare criteri di organizzazione del servizio ▪ Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio ▪ Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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