

***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

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità di prodotto/servizio</li> <li>▪ Individuare problematiche esecutive</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Applicare metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma dell'azienda</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

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

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Impiegare metodiche e tecniche per aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di organizzazione del servizio</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio</li> <li>▪ Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti</li> <li>▪ Elementi di gastronomia e di enologia</li> <li>▪ Normativa di settore</li> <li>▪ Tecniche di sala e del servizio di bar</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela</li> <li>▪ Consigliare abbinamenti</li> <li>▪ Utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria</li> <li>▪ Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio</li> <li>▪ Applicare tecniche di promozione del contesto di servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti</li> <li>▪ Elementi di sommelieria</li> <li>▪ Tecniche di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar</li> <li>▪ Tecniche di sala e del servizio bar</li> </ul>