

<b>Denominazione della figura</b>	<b>TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR</b>					
<b>Referenziamenti della figura</b>	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5.2 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi.  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</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>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.</p>					
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	<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>					
<b>Processo di lavoro caratterizzante la FIGURA:</b>  SERVIZI DI SALA E BAR	<b>articolazione del processo di lavoro della Figura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione organizzativa del lavoro</li> <li>- Rapporto con i fornitori</li> <li>- Rapporto con i clienti</li> <li>- Predisposizione del servizio</li> <li>- Erogazione servizi avanzati</li> </ul>					
<b>Processi di lavoro - attività</b>	<b>OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA</b>					
<b>GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b>  <i>Attività:</i>	<p><b>COMPETENZA: Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">ABILITA'</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">CONOSCENZE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <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> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <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</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		ABILITA'	CONOSCENZE	<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> </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</li> </ul>
ABILITA'	CONOSCENZE					
<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> </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</li> </ul>					

<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>▪ 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>	<p>delle risorse umane</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
<p><b>COMPETENZA: 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></p>		
<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b> <span style="float: right;"><b>CONOSCENZE</b></span></p>		
<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 organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lgs. 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>		
<p><b>RAPPORTO CON I FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <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>	<p><b>COMPETENZA: Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b> <span style="float: right;"><b>CONOSCENZE</b></span></p>		
<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>		
<p><b>RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <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> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b> <span style="float: right;"><b>CONOSCENZE</b></span></p>		
<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>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio servizio</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>		
<p><b>PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione e organizzazione del servizio</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze</b></p>	
	<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b></p> <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>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p> <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>
<p><b>EROGAZIONE SERVIZI AVANZATI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuzione bevande e pasti veloci</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata</b></p>	
	<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b></p> <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>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p> <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>