

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
TURISMO E SPORT**

Denominazione della figura	11. TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT): 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
	Classificazione attività economiche (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.
Processo di lavoro caratterizzante la figura: SERVIZI DI SALA E BAR	A. Gestione organizzativa del lavoro B. Rapporto con i fornitori C. Rapporto con i clienti D. Predisposizione del servizio E. Erogazione servizi avanzati

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO <i>Attività:</i> – Definizione compiti, tempi e modalità operative – Coordinamento operativo – Controllo avanzamento della produzione/lavorazione – Ottimizzazione degli standard di qualità – Prevenzione situazioni di rischio	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 <i>Attività:</i> – Monitoraggio scorte e giacenze – Definizione e gestione ordini – Valutazione e selezione dei fornitori	3. Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento

C. RAPPORTO CON I CLIENTI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer 	<p>4. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente</p>
D. PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione e organizzazione del servizio 	<p>5. Predisporre il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze</p>
E. EROGAZIONE SERVIZI AVANZATI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione bevande e pasti veloci 	<p>6. Curare il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<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 organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<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

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<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