

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	11. TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <ul style="list-style-type: none">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>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <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.
Descrizione sintetica della figura	<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>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: SERVIZI DI SALA E BAR	<ul style="list-style-type: none">A. Gestione organizzativa del lavoroB. Rapporto con i fornitoriC. Rapporto con i clientiD. Predisposizione del servizioE. Erogazione servizi avanzati

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <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 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini, coordinando l'attività di reparto.</p> <p>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.</p>
<p>B. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>3. Identificare le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <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>
<p>D. PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <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>
<p>E. EROGAZIONE SERVIZI AVANZATI</p> <p><i>Attività:</i></p> <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	
ABILITA'	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	
ABILITA'	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	
ABILITA'	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

ABILITA'	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

ABILITA'	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

ABILITA'	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