

### **Denominazione del Profilo**

Operatore dei servizi di sala e bar

### **Descrizione sintetica**

L' Operatore dei servizi di sala e bar interviene, a livello esecutivo, nel processo della ristorazione svolgendo attività relative alla gestione della relazione con il cliente, alla predisposizione degli ordini, alla somministrazione di pasti, alla preparazione e somministrazione di prodotti da bar, secondo gli standard aziendali richiesti e nel rispetto di criteri di qualità e sicurezza igienico – sanitaria.

Si occupa anche dell'allestimento di ambienti e attrezzature di lavoro, dell'approvvigionamento e della conservazione di equipaggiamenti, materie prime e semilavorati, secondo gli standard aziendali richiesti e nel rispetto dei criteri di qualità e sicurezza igienico-sanitaria.

### **Livello QNQ/EQF**

III – Area operativa con ruoli operativi

### **Riferimento a codici di classificazioni professionali**

5.2.2.3.2. Camerieri di ristorante

5.2.2.3.2.4 Cameriere di bar

5.2.2.4.0. Baristi e professioni assimilate

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2021)

### **Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard**

**Figure del sistema di Istruzione e Formazione professionale - III anno (Accordo in CSR 1 agosto 2019)**

*Operatore della ristorazione – Indirizzo Servizi di sala e di bar*

## **Atlante del lavoro e delle qualificazioni**

*Settore: Servizi turistici*

*Processo: Servizi di ristorazione*

*Sequenza di processo: Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande*

*ADA.23.01.05 - Preparazione di snack e bevande*

*ADA 23.01.08 – Allestimento sala e servizi ai tavoli*

*ADA.23.01.09 - Gestione del servizio di sommellerie*

## **Settore economico di attività**

*56.11.11 Attività di ristoranti con servizio al tavolo, escluse gelaterie e pasticcerie*

*56.11.21 Attività di gelaterie con servizio al tavolo*

*56.11.23 Attività di pasticcerie con servizio al tavolo*

*56.11.93 Attività di ristoranti a bordo di mezzi di trasporto*

*56.21.01 Attività di catering per eventi presso location dei clienti*

*56.21.02 Attività di catering per eventi presso sale per banchetti*

*56.22.01 Attività di servizi di catering su base contrattuale*

*56.30.01 Attività di somministrazione di bevande in bar e caffetterie*

*56.30.02 Attività di somministrazione di bevande in lounge cocktail bar*

*56.30.03 Attività di somministrazione mobile di bevande*

*56.30.04 Attività di somministrazione di bevande a bordo di mezzi di trasporto*

(Riferimento allo standard ATECO 2025)

## **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Operatore dei servizi di sala e bar opera all'interno di imprese di ristorazione, collabora con i componenti della brigata di sala (es. tecnici di sala/bar, chef de rang, maître, direttore di sala, ...) nella realizzazione del servizio di sala e di bar.

Si tratta di una figura polivalente, che può operare nei ristoranti, ivi compresi quelli delle strutture alberghiere, nei bar e nei locali notturni, ma anche presso imprese che offrono servizi di banqueting e catering, nonché nei servizi di ristorazione viaggiante (navi, treni, aerei).

Agisce nel quadro di procedure e modalità tecnico operative definite per la qualità del servizio ed in osservanza delle norme specifiche previste per la ristorazione relative all'igiene degli alimenti ed alla sicurezza sul lavoro.

**Attività proprie del profilo professionale**

<b>Area di Attività</b>	<b>Attività costitutive</b>
Preparazione di ambienti ed attrezzature per la realizzazione dei servizi di ristorazione e di bar	<ul style="list-style-type: none"><li>- Allestimento del posto sulla scorta delle indicazioni ricevute</li><li>- Riordino, pulizia e sanificazione nel rispetto delle procedure in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro</li><li>- Mise en place dei tavoli e riassetto</li><li>- Preparazione, verifica e manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchinari</li></ul>
Realizzazione del servizio al cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accoglienza e congedo del cliente</li><li>- Illustrazione di servizi e prodotti</li><li>- Predisposizione, raccolta e trasmissione comande/ordinazioni</li><li>- Svolgimento del servizio al banco e al tavolo per bevande, prodotti di bar e caffetteria</li><li>- Svolgimento del servizio al tavolo, secondo le diverse tipologie di servizio</li><li>- Gestione di incassi e pagamenti</li><li>- Gestione reclami dei clienti</li></ul>
Preparazione di snack e bevande	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preparazione di prodotti di caffetteria, bevande e cocktail</li><li>- Preparazione di snack e semplici piatti</li><li>- Organizzazione e riordino spazi ed attrezzature di bar</li><li>- Conservazione materie prime e semilavorati alimentari</li></ul>
Monitoraggio ed approvvigionamento delle risorse per il servizio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verifica dello stato e della disponibilità dell'equipaggiamento necessario alla realizzazione del servizio</li><li>- Verifica della corrispondenza quantitativa/ qualitativa della merce rispetto al documento di trasporto (ddt) e al modulo di ordinazione</li><li>- Controllo della scadenza e dello stato di conservazione dei prodotti</li><li>- Stoccaggio della merce negli appositi spazi</li></ul>

## Competenze

### **Competenza 1 – OPERARE IN SICUREZZA E NEL RISPETTO DELL’AMBIENTE**

**RISULTATO ATTESO:** Adottare, nei vari contesti lavorativi e nelle diverse situazioni operative, atteggiamenti e comportamenti di prevenzione delle situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

#### **CONOSCENZE**

- Elementi di ergonomia
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio infortunistico e relative alle contaminazioni alimentari
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Normativa e principi di riferimento per la sicurezza e l'igiene alimentare
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate
- Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti
- Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti

#### **ABILITA'**

- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene alimentare e sicurezza sul lavoro
- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza
- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore
- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore
- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
- Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti
- Applicare pratiche volte ad assicurare la prevenzione di criticità ecologiche rispetto all'ambiente ed al proprio ambito professionale

**Competenza 2 – ALLESTIRE SPAZI ED ATTREZZATURE PER IL SERVIZIO IN SALA E AL BAR**

**RISULTATO ATTESO:** Approntare, relativamente a sala, tavoli e banco bar, la mise en place e gli elementi decorativi adeguati alla tipologia dei prodotti e dei servizi offerti

**CONOSCENZE**

- Terminologia tecnica di settore
- Elementi di organizzazione e logistica del servizio di sala
- Funzionamento di un bar: struttura, dotazioni, attrezzature
- Principali tipologie di mise en place di sala e di bar (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori)
- Principali tipologie di servizio (all'italiana, alla francese, all'inglese, a guéridon,, diverse tipologie di buffet) e servizio delle piccole colazioni
- Tecniche e procedure di riordino di spazi e locali di lavoro (sala e bar)
- Prodotti e strumenti per la pulizia e la disinfestazione igienico – sanitaria
- Principi di igiene e cura della persona

**ABILITÀ**

- Adottare procedure per la disposizione dei tavoli e delle sedie in sala
- Adottare procedure per allestire i tavoli di servizio e dei clienti con biancheria, posateria, ceramiche adeguati al prodotto e ai servizi offerti
- Adottare tecniche e procedure per approntare un banco bar (mise en place, posizionamento materie prime, dotazioni, ...)
- Applicare tecniche per il controllo della qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala e del bar
- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro

### **Competenza 3 – SERVIRE PASTI E BEVANDE**

**RISULTATO ATTESO:** Raccogliere e soddisfare gli ordini, tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di clienti da servire e della scansione temporale di somministrazione

#### **CONOSCENZE**

- Modelli organizzativi, processi e cicli di lavoro dell'attività ristorativa (interazioni, coordinamento, ruoli nell'ambito della brigata di sala, ...)
- Tipologia e caratteristiche dei prodotti enogastronomici regionali e nazionali: principali DOC, DOCG, DOP, vini da tavola, IGT, SAVEURS
- Elementi di dietetica relativa ai principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche e intolleranze
- Tecniche di miscita e servizio vino
- Metodi e strumenti per la redazione e l'inoltro della comanda/ordinazione
- Tecniche di servizio al tavolo
- Tipologie di servizio banqueting
- Modelli e tecniche di comunicazione e vendita
- Elementi di tecniche di segmentazione della clientela
- Terminologia tecnica

#### **ABILITÀ**

- Applicare procedure e tecniche di accoglienza e congedo del cliente
- Adottare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio
- Applicare tecniche di servizio ai tavoli e al banco
- Affrontare reclami e criticità nel quadro delle procedure definite
- Controllare la qualità estetica del prodotto servito in relazione agli standard previsti
- Assicurare il rispetto degli standard aziendali in riferimento all'immagine e alla funzionalità della sala
- Applicare tecniche di presentazione menu/proposte e di distribuzione di piatti e bevande
- Applicare tecniche di servizio al buffet
- Presentare, stappare e mescere il vino

#### **Competenza 4 – PREPARARE E SERVIRE BEVANDE E SNACK**

**RISULTATO ATTESO:** Effettuare le operazioni volte a servire il cliente, in base alle richieste ricevute, preparando prodotti di caffetteria, bevande, cocktail e piatti semplici nel rispetto delle procedure e delle norme igienico sanitarie

##### **CONOSCENZE**

- Parametri, indicatori, indici per la valutazione delle caratteristiche e della qualità organolettiche delle materie prime, dei semilavorati, dei piatti finiti e delle bevande
- Normative, tecniche e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Principali componenti di servizio nel bar: tipologie di prodotti e servizi, ruoli, modalità organizzative.
- Tecniche di preparazione e ricettario di base di bevande miscelate e non miscelate
- Tecniche di preparazione e ricettario di base dei principali snack e appetizer
- Tecniche di presentazione, guarnizione e decorazione e servizio dei piatti e delle bevande
- Caratteristiche e funzionalità di attrezzature, macchinari ed utensili di servizio
- Principali tecniche e strumenti di pagamento del servizio

##### **ABILITÀ**

- Adottare tecniche, procedure e strumenti per la preparazione delle bevande miscelate e non miscelate
- Adottare tecniche, procedure e strumenti per la preparazione di snack
- Adottare tecniche per il controllo di materie prime, semilavorati e prodotti alimentari finiti
- Adottare tecniche e procedure per la selezione di ingredienti e materie prime necessari per la preparazione
- Identificare ed adottare tecniche di trattamento e di conservazione in relazione alla tipologia di materia prima, semilavorato e prodotto alimentare
- Identificare attrezzature e bicchieri adatti alle bevande ed agli snack da servire
- Utilizzare mezzi e strumenti di pagamento

**Competenza 5 - CONSERVARE MATERIE PRIME, SEMILAVORATI E PRODOTTI FINITI**

**RISULTATO ATTESO:** Effettuare operazioni utili a garantire la disponibilità delle materie prime, dei semilavorati, dei prodotti alimentari necessari allo svolgimento del servizio di sala e di bar

**CONOSCENZE**

- Normative, tecniche, sistemi e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Elementi di merceologia alimentare
- Elementi relativi alla tracciabilità degli alimenti
- Nozioni di tecniche di gestione delle scorte
- Nozioni relative alla valutazione dei fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime

**ABILITÀ**

- Identificare ed adottare tecniche di trattamento e di conservazione in relazione alla tipologia di alimento e dell'uso previsto
- Applicare tecniche di monitoraggio delle caratteristiche e della qualità e procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti
- Applicare tecniche e procedure per il controllo dei prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (scadenze e standard di qualità)
- Applicare tecniche di stoccaggio e di conservazione di merci alimentari e non
- Adottare procedure e strumenti di rilevazione e segnalazione della consistenza delle scorte