

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

Livello III

Riferimento a codici di classificazioni professionali

5.2.2.3.2.0	Camerieri di ristorante
5.2.2.3.2.1	Aiuto cameriere di ristorante
5.2.2.3.2.2	Cameriere addetto al catering
5.2.2.3.2.3	Cameriere ai vini
5.2.2.3.2.4	Cameriere di bar
5.2.2.3.2.5	Cameriere di ristorante
5.2.2.3.2.6	Cameriere di sala
5.2.2.3.2.7	Cameriere di vagone ristorante
5.2.2.3.2.9	Sommelier
5.2.2.4.0.0	Baristi e professioni assimilate
5.2.2.4.0.1	Aiuto barman
5.2.2.4.0.2	Banchista di bar
5.2.2.4.0.3	Banconiere di bar
5.2.2.4.0.4	Banconiere di latteria
5.2.2.4.0.5	Barista
5.2.2.4.0.6	Barman
5.2.2.4.0.7	Caffettiere

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

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 sommelierie

Settore economico di attività

55 *ALLOGGIO*

55.10.00 *Alberghi*

55.20.10 *Villaggi turistici*

56 *ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE*

56.10.11 *Ristorazione con somministrazione*

56.10.12 *Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole*

56.10.50 *Ristorazione su treni e navi*

56.21.00 *Catering per eventi, banqueting*

56.29.20 *Catering continuativo su base contrattuale*

56.30.00 *Bar e altri esercizi simili senza cucina*

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

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

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

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 mescita 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