

Denominazione del profilo professionale CAMERIERE DI SALA, BAR E ATTIVITA' DI BANQUETING Determinazione Dirigenziale N. 172/DPG009 (09-08-2019)	
Descrizione del profilo professionale	Il cameriere/a di sala, bar e banqueting si occupa di allestire i tavoli e gli ambienti dedicati alla somministrazione di cibi e bevande secondo le scelte e le direttive del locale in cui lavora. E' deputato all'accoglienza del cliente, alla illustrazione del menù, alla annotazione e comunicazione dell'ordinazione e al servizio ai tavoli o al banco. Presenta e riscuote il conto e ripristina sala, vettovaglie e telerie a conclusione del servizio. Presta servizio all'interno di tutte le tipologie di strutture turistiche (alberghiere, paralberghiere, extralberghiere, all'aperto o di mero supporto) e agenzie di catering.
Settore Economico - Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.23.01.07 (ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala ADA.23.01.08 (ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
Referenziazione ATECO	56.10.1 Ristorazione con somministrazione; ristorazione connessa alle aziende agricole 56.10.5 Ristorazione su treni e navi 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi) 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Allestire e riordinare la sala, il bar e l'area banqueting 2) Presentare il menù e predisporre le comande 3) Erogare il servizio di somministrazione in sala e al banco 4) Gestire le relazioni con la clientela
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Allestire e riordinare la sala, il bar e l'area banqueting	
Risultato atteso	Predisporre le aree dedicate alla somministrazione di cibi e bevande (sala o banco) effettuando secondo le direttive ricevute le operazioni di allestimento, pulizia e riordino degli spazi, degli arredi e delle attrezzature nel rispetto della normativa igienico-sanitaria di settore.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative • Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature • Tecniche di allestimento e organizzazione degli spazi per tipologia di servizio • Tipologie di servizio catering: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc • Tecniche e materiali di arredo, allestimento e mise en place della sala • Tecniche di preparazione e presentazione delle bevande • Terminologia e tecniche di utilizzo degli strumenti di lavoro (attrezzature e utensilerie) • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Procedure per lo smaltimento dei rifiuti • Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature e dei prodotti per la pulizia e requisiti di sicurezza • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP • Logistica e requisiti di sicurezza • Normativa sulla salute e sicurezza del lavoro
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare secondo le indicazioni ricevute la disposizione dei tavoli

	<p>nella sala in relazione al numero di prenotazioni ricevute al fine di facilitare le attività degli operatori in termini di accessibilità e assicurare al cliente uno spazio accogliente, confortevole e rispettoso della privacy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allestire i tavoli secondo le scelte di stile e le direttive del locale • Allestire il banco buffet/bar secondo le indicazioni ricevute al fine di facilitare la somministrazione di snack e bevande • Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione e sanificazione delle attrezzature, dotazioni e utensili secondo le procedure previste dalla normativa igienico-sanitaria ed utilizzando in sicurezza i prodotti adeguati • Curare la pulizia ed igienizzazione della sala e del banco buffet/bar e degli spazi di lavoro secondo le procedure previste dalla normativa igienico-sanitaria ed utilizzando in sicurezza i prodotti adeguati • Provvedere alla manutenzione ordinaria delle attrezzature controllando la disponibilità, l'efficienza e la funzionalità degli utensili, della posateria, del tovagliato e segnalando eventuali malfunzionamenti che richiedono interventi di manutenzione/riparazione/sostituzione • Occuparsi del riordino e del ripristino della sala nel rispetto dei turni di lavoro e degli orari di apertura dei servizi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Presentare il menù e predisporre le comande	
Risultato atteso	Presentare l'offerta enogastronomica fornendo informazioni utili sul menù in relazione alle richieste ed alle aspettative della clientela ed inoltrare le comande acquisendo e registrando le ordinazioni nel rispetto delle procedure aziendali definite
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali caratteristiche merceologiche e proprietà organolettiche di alimenti e bevande • Tecniche di composizione, organizzazione e presentazione di menù e carta dei vini • Principi di menù pricing • Ricettario di cucina regionale ed internazionale • Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo/vino • Caratteristiche e tipologie dei prodotti di caffetteria e bar • Tecniche di abbinamento cibo-vino • I sistemi di gestione degli ordini: principali software e applicazioni • Tecniche di problem solving • Lingua inglese • Seconda lingua straniera • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Curare la presentazione del menu al fine di fornire informazioni sulla offerta enogastronomica dell'attività ed agevolare la decisione di acquisto del cliente • Aggiornare i menu sulla base dei cambiamenti o dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno • Consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta • Definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni • Annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici • Predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali richieste • Trasferire la comanda in modo chiaro e in maniera funzionale ai tempi di

	<p>produzione e monitorare i tempi di evasione degli ordini</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire il servizio nel rispetto delle indicazioni ricevute e coordinandosi con la cucina al fine di ridurre i tempi di attesa e garantire la soddisfazione della clientela • Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità o disservizi
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
<p>Denominazione dell'Unità di Competenza</p> <p>3) Erogare il servizio di somministrazione in sala e al banco</p>	
Risultato atteso	Erogare il servizio di somministrazione cibi e bevande rispettando le norme di corretta prassi igienica e gli standard di qualità definiti cercando di ottimizzare i tempi di attesa e monitorando in modo continuo i tavoli affidati al fine di rilevare eventuali esigenze o disservizi
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Fasi e modalità organizzative del processo di erogazione del servizio ristorativo • Principi organizzativi della brigata di sala/bar: gerarchie, ruoli e rapporti tra i singoli componenti • Caratteristiche del servizio in piedi o a buffet • Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento • Tipologie e modelli di servizio • Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese e all'inglese • Tecniche di degustazione ed assaggio: l'analisi visiva, l'analisi olfattiva e l'analisi gustativa • Tecniche di abbinamento cibo-vino • Tecniche di spillatura e degustazione della birra • Elementi di marketing dei servizi turistici • Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Servire ai tavoli nel rispetto del codice di comportamento definito • Servire ai tavoli ottimizzando i tempi di attesa ed assistendo la clientela nella fruizione del servizio reso • Monitorare i tavoli a cui è affidata la responsabilità del servizio verificando eventuali esigenze e richieste durante l'erogazione del servizio • Occuparsi del servizio di somministrazione ai tavoli e al banco di bevande ed alimenti secondo le norme di corretta prassi igienica, nel rispetto delle ordinazioni ricevute e ottimizzando il tempo del servizio • Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di somministrazione erogato in rapporto alle aspettative rilevate della clientela ed intervenire con azioni correttive • Curare le operazioni di consegna del conto interfacciandosi con gli operatori del front office o gestendo direttamente le operazioni di cassa se previsto dalle mansioni
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
<p>Denominazione dell'Unità di Competenza</p> <p>4) Gestire le relazioni con la clientela</p>	
Risultato atteso	Gestire le relazioni con la clientela dalla fase di accoglienza a quella di commiato garantendo assistenza durante tutte le fasi di somministrazione del servizio secondo lo stile comunicativo ed il codice di comportamento definito
EQF	3

<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La divisa, lo stile, il comportamento sul lavoro • Principi e regole del galateo ed elementi di etica nei servizi alla persona • Principi e tecniche di comunicazione efficace • Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche di accoglienza e ascolto • Tecniche di gestione del reclamo e problem solving • Tecniche di vendita • Tipologie di clientela • Elementi di marketing dei servizi turistici • Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • Lingua inglese • Seconda lingua straniera
<p>Abilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indossare in modo corretto l'abbigliamento professionale per veicolare una immagine positiva di se e dell'attività • Curare l'accoglienza e la ricezione gli ospiti nel rispetto del codice di comportamento definito • Cogliere ed interpretare le preferenze culinarie della clientela e presentare le soluzioni di menù coerenti alle loro richieste • Monitorare la fase di degustazione delle clientela e percepire eventuali necessità di intervento • Adottare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) in tutte le fasi di erogazione del servizio: accoglienza, somministrazione, commiato • Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) , monitorando i tempi di attesa e traducendo i feedback ottenuti in proposte di miglioramento del servizio • Assistere il cliente nelle fasi di pagamento
<p>Indicatori di valutazione</p>	
<p>Soglia minima di prestazione</p>	