

OPERATORE AL SERVIZIO SALA

Area professionale: Produzione e Distribuzione Pasti

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore al servizio sala nel settore della ristorazione si occupa di servire il cliente accogliendolo, consigliandolo nella scelta dei piatti e dei vini, ricevendone le ordinazioni e comunicandole alla cucina; verifica quindi la corretta e tempestiva evasione degli ordini e garantisce la conduzione della sala, occupandosi della gestione del locale e delle attrezzature.

SISTEMI DI REFERENZIAZIONE	
Sistema di riferimento	Denominazione
Codice ISTAT CP 2011:	5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
ATECO 2007	56.10.11 - ristorazione con somministrazione 56.21.00 - catering per eventi, banqueting 56.29.20 - catering continuativo su base contrattuale
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:	ADA.19.16.35 - Coordinamento delle attività di sala ADA.19.16.36 - Allestimento sala e servizi ai tavoli

UNITÀ DI COMPETENZE - Realizzazione della <i>mise en place</i> del servizio in sala
CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI) Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi Individuare il tovagliato adeguato al servizio da realizzare e disporlo in modo corretto Scegliere le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare ed apparecchiare la tavola in modo corretto Scegliere accessori ed eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare e disporle in modo funzionale ed esteticamente gradevole
CONOSCENZE (CONOSCERE) Terminologia tecnica di settore Tecniche di allestimento della sala e di <i>mise-en place</i> dei tavoli Tipologie di <i>mise en place</i> (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori). Tipologie di servizi (<i>table d'hôte, carte, grand carte, guéridon</i>) Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.
OGGETTO DI OSSERVAZIONE Le operazioni di allestimento sala e tavoli
INDICATORI VALUTAZIONE Allestimento sala e tavoli
RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE Allestimento sala funzionale al servizio realizzare, seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

Prova pratica in situazione

UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione della relazione con i clienti dell'esercizio**CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

Accogliere e comunicare con il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera

Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei prodotti proposti

Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, a quanto presente nell'offerta dell'esercizio ricettivo

Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

CONOSCENZE (CONOSCERE)

Modelli teorici di comunicazione.

Principi di psicologia della comunicazione e della vendita

Competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese e/o altra lingua straniera

OGGETTO DI OSSERVAZIONE

Modalità di interazione con il cliente

INDICATORI VALUTAZIONE

Interazione con il cliente

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Comunicazione corretta ed efficace

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

Prova pratica in situazione (o simulazione)

UNITÀ DI COMPETENZE – Realizzazione del servizio al tavolo**CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

Applicare le tecniche di servizio ai tavoli: illustrazione dell'offerta gastronomica, raccolta ordinazioni, distribuzione dei piatti e delle bevande, riassetto dei tavoli

Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala

Impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio

CONOSCENZE (CONOSCERE)

Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli/gerarchie e modalità organizzative

Tecniche di organizzazione del servizio in sala

Tecniche di servizio al tavolo (porzionatura, filettatura, mescita, etc.)

Principali componenti di servizio nella sala ristorante

Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento

Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti e caratteristiche delle principali tipologie di vini

Regole di galateo

Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti

Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti

Tecniche di preparazione e servizi delle bevande

<p>OGGETTO DI OSSERVAZIONE Le operazioni di distribuzione di pasti e bevande</p>
<p>INDICATORI VALUTAZIONE Presentazione del menù Acquisizione ordinazione Somministrazione dei piatti al tavolo</p>
<p>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE Servizio di distribuzione dei piatti secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti</p>
<p>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA Prova pratica in situazione</p>

<p>UNITÀ DI COMPETENZE - Conduzione del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro</p>
<p>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI) Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti Lavare e sanificare l'area di lavoro Lavare e riporre le attrezzature ed i contenitori utilizzati per gli alimenti</p>
<p>CONOSCENZE (CONOSCERE) Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni Principi di igiene e cura della persona Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina</p>
<p>OGGETTO DI OSSERVAZIONE Igiene e pulizia nell'ambiente di lavoro</p>
<p>INDICATORI VALUTAZIONE Pulizia e salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.</p>
<p>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE Norme igienico-sanitarie per il trattamento dei cibi e metodi di sanificazione applicati e garantiti</p>
<p>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA Prova pratica in situazione</p>