

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

	<ul style="list-style-type: none"> produzione e monitorare i tempi di evasione degli ordini 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	
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Erogare il servizio di somministrazione in sala e al banco	
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	
Denominazione dell'Unità di Competenza 4) Gestire le relazioni con la clientela	
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>	