

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO

REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)

DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura	Tecnico per l'approvvigionamento delle materie prime e la predisposizione, gestione e cura del servizio di sala e bar (497)
Settori di riferimento	turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello B
Descrizione	Il tecnico dei servizi di sala e bar lavora in team con un buon grado di autonomia, gestendo il processo di distribuzione di pasti e bevande, attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, l'organizzazione operativa e l'attività di customer care and satisfaction verso il cliente. Svolge la sua attività di sala e di bar con competenze funzionali alla programmazione, all'organizzazione e all'erogazione di un servizio avanzato
Contesto di esercizio	
Tipologia Rapporti di lavoro	Opera generalmente con contratto di lavoro dipendente in qualsiasi struttura ricettiva: ristoranti, agriturismo, mense di collettività, self-service, mense aziendali, punti di ristoro, ecc. Per le imprese con attività caratterizzata da forte stagionalità si applicano contratti stagionali
Collocazione contrattuale	Relativamente alla dimensione dell'impresa e al contesto aziendale di riferimento, la figura è generalmente inquadrata dal III al V livello del CCNL del turismo. Per le imprese con attività caratterizzata da forte stagionalità anche il contratto applicato a questa figura professionale assume le caratteristiche stagionali
Collocazione organizzativa	Opera in team; si relaziona con il cuoco, lo chef, il maître, garantendo il raccordo con tutto lo staff di cucina. Opera a diretto contatto con la clientela svolgendo anche attività di accoglienza. Si relaziona inoltre con figure esterne all'azienda, quali i fornitori per la gestione e la cura degli acquisti
Opportunità sul mercato del lavoro	Le opportunità di lavoro sono molto buone considerato che il settore della ristorazione rappresenta una componente di primo piano nel sistema turistico nazionale e toscano in termini economici, di opportunità di lavoro e di immagine del territorio
Percorsi formativi	Per l'esercizio della professione sono generalmente richiesti il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo alberghiero o il possesso di una qualifica professionale conseguita in esito ad un corso di formazione specifico seguiti da un periodo di apprendistato
Indici di conversione	
Sistemi di classificazione a fini statistici	
ISCO 1988	741 - FOOD PROCESSING AND RELATED TRADES WORKERS - 7411 - Butchers, fishmongers and related food preparers 512 - HOUSEKEEPING AND RESTAURANT SERVICES WORKERS - 5123 - Waiters, waitresses and bartenders
ISTAT Professioni (CP2011)	5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante
ATECO 2007	55.10.00 - Alberghi 55.20.10 - Villaggi turistici 55.20.20 - Ostelli della gioventù 55.20.30 - Rifugi di montagna 55.20.40 - Colonie marine e montane 55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence 55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole 55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 55.90.10 - Gestione di vagoni letto
Sistemi di classificazione e repertori di descrizione	
Unioncamere EXCELSIOR	
Repertorio Professioni ISFOL	Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il barman; Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il cameriere/maitre; Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il sommelier;
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	ALBERGHIERO; operatori sala/bar (camerieri)

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	
Repertori regionali per la Formazione professionale	
Fonti documentarie	Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni- Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali http://nrpitalia.isfol.it/sito_standard/sito_demo/atlanter_lavoro.php

ELENCO AREE DI ATTIVITA'

DENOMINAZIONE ADA	Approvvigionamento materie prime
Descrizione della performance	Effettuare gli acquisti delle materie prime e controllare la merce al ricevimento secondo le direttive aziendali
UC 1703	
Capacità	Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire
Capacità	Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati
Capacità	Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente
Capacità	Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate
Conoscenza	Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo
Conoscenza	Elementi di tecnica commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori
Conoscenza	Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria

DENOMINAZIONE ADA	Cura del servizio di distribuzione pasti e bevande
Descrizione della performance	Curare il servizio ai tavoli di cibi e bevande, gestendo le prenotazioni, raccogliendo gli ordinativi e orientando la scelta del cliente attraverso l'illustrazione dell'offerta
UC 2122	
Capacità	Applicare adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni
Capacità	Applicare tecniche di promozione del contesto di servizio
Capacità	Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela
Capacità	Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio
Capacità	Consigliare abbinamenti sulla base dei gusti e preferenze della clientela
Capacità	Sapersi rapportare e comunicare con persone con necessità speciali (disabilità sensoriali, fisiche e cognitive)
Capacità	Utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria
Conoscenza	Caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti per predisporre cibi e bevande
Conoscenza	Elementi di sommelieria per presentare prodotti di qualità e abbinamenti adeguati
Conoscenza	Tecniche di approccio e tecnologie per la comunicazione con la clientela con disabilità sensoriali, fisiche e cognitive
Conoscenza	Tecniche di preparazione /presentazione di prodotti del banco bar interpretando correttamente gli standard aziendali e le esigenze della clientela
Conoscenza	Tecniche di sala e del servizio di bar per l'erogazione di un servizio di qualità

DENOMINAZIONE ADA	Formulazione di proposte di prodotti/servizi
Descrizione della performance	Formulare proposte di servizi, interpretando i bisogni della clientela e assicurandone l'accoglienza e la soddisfazione
UC 2118	
Capacità	Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio
Capacità	Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
Capacità	Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
Capacità	Individuare tipologie di prodotto/servizio da offrire in rapporto al target o alle esigenze della clientela
Conoscenza	Principi della customer satisfaction per comprendere la psicologia del Cliente e gestire i reclami
Conoscenza	Tecniche di ascolto e di comunicazione per comprendere le esigenze del cliente e proporre servizi di suo gradimento
Conoscenza	Tecniche di fidelizzazione del cliente, per aumentare il grado di fedeltà all'azienda della clientela
Conoscenza	Tecniche di negoziazione e problem solving per gestire in modo corretto le problematiche che insorgono durante la propria attività

DENOMINAZIONE ADA	Gestione delle fasi di lavoro
Descrizione della performance	Condurre le fasi di lavoro, nel rispetto delle indicazioni ricevute, organizzando i gruppi di lavoro e rapportandosi al personale di sala
UC 2116	
Capacità	Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività
Capacità	Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi per una migliore gestione del servizio
Capacità	Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio
Capacità	Individuare anomalie e segnalare le non conformità di prodotto/servizio al personale
Capacità	Individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale per garantire un servizio adeguato e di qualità
Capacità	Individuare problematiche esecutive per offrire un servizio conforme agli standard di qualità
Conoscenza	Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio per organizzare e gestire correttamente le attività
Conoscenza	Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro per gestire adeguatamente il servizio
Conoscenza	Elementi e procedure di gestione delle risorse umane
Conoscenza	Modello organizzativo e organigramma dell'azienda
Conoscenza	Sistema di qualità e principali modelli per la definizione di un sistema di qualità aziendale
Conoscenza	Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità
Conoscenza	Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale per gestire adeguatamente i rapporti con il personale e i clienti
Conoscenza	Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio per garantire l'applicazione di standard elevati

DENOMINAZIONE ADA	Predisposizione del servizio di sala e bar
Descrizione della performance	Organizzare il servizio di sala e bar sulla base degli standard aziendali, delle nuove mode/tendenze e in relazione alla tipologia di clientela, rilevando possibili inefficienze e carenze
UC 2121	
Capacità	Applicare criteri di organizzazione del servizio sulla base degli standard aziendali e alla tipologia di clientela, ivi inclusa quella con esigenze speciali
Capacità	Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio da utilizzare in relazione all'attività da svolgere

Capacità	Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio
Conoscenza	Attrezzature e risorse tecnologiche innovative da utilizzare per l'erogazione del servizio
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi
Conoscenza	Elementi base delle esigenze di persone con disabilità fisiche e sensoriali al fine di organizzare la sala e predisporre il servizio in modo adeguato
Conoscenza	Elementi di gastronomia ed enologia per proporre accostamenti idonei
Conoscenza	Elementi di igiene e legislazione igienico sanitaria correlati alle preparazioni alimentari
Conoscenza	Principali tecniche di presentazione di piatti e bevande per garantire l'erogazione di un servizio di qualità
Conoscenza	Tecniche di approccio e tecnologie per la comunicazione con la clientela con disabilità sensoriali, fisiche e cognitive
Conoscenza	Tecniche di sala e del servizio di bar per l'erogazione di un servizio di qualità

DENOMINAZIONE ADA	Prevenzione del rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro
Descrizione della performance	Svolgere le operazioni prevenendo situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
UC 2117	
Capacità	Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione
Capacità	Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità
Capacità	Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio
Capacità	Prefigurare forme comportamentali di prevenzione del rischio
Conoscenza	Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi
Conoscenza	Elementi di ergonomia per evitare l'insorgenza di effetti dannosi legati al proprio lavoro
Conoscenza	Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
Conoscenza	Normativa ambientale e fattori di inquinamento per adottare comportamenti corretti
Conoscenza	Strategie di promozione per diffondere le informazioni relative a comportamenti corretti sul luogo di lavoro e prevenire i rischi
Conoscenza	Tecniche di reporting per fornire informazioni e dati sul tema della prevenzione e gestione del rischio
Conoscenza	Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio per definire il piano di prevenzione dei rischi