

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Condurre il personale dei servizi di sala, nel rispetto delle indicazioni ricevute, coordinandosi con la cucina e assicurando l'accoglienza e la soddisfazione della clientela

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Pianificazione del servizio di sala: **5 casi**

Dimensione 2 - Coordinamento del servizio di sala: **5 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Massimizzare i coperti, in base alle strategie definite, curando le prenotazioni

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Registrazione delle prenotazioni: **3 casi**

Dimensione 2 - Strategie di massimizzazione dei coperti: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Raccogliere gli ordinativi, illustrando l'offerta e orientando la clientela nella scelta

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Illustrazione dell'offerta enogastronomica: **5 casi**

Dimensione 2 - Raccolta della comanda: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Condurre il personale dei servizi di sala, nel rispetto delle indicazioni ricevute, coordinandosi con la cucina e assicurando l'accoglienza e la soddisfazione della clientela

1 - PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI SALA

Grado di complessità 2

1.2 PIANO STRAORDINARIO

Formulare, in presenza di eventi straordinari (es. matrimoni, cene sociali, banqueting esterni), un ordine di servizio adeguato (es. comprendente indicazioni su eventuali risorse aggiuntive) raccordando il piano di lavoro con le necessità e le tempistiche di allestimento della sala

1.2 EFFICIENZA MATERIALI PER SERVIZIO

Controllare lo stato di efficienza del mobilio (es. tavoli, sedie, carrelli), delle stoviglie (es. piatti, bicchieri, posate), del tovagliato (es. tovaglie, tovaglioli, gonne) e delle piccole attrezzature per i servizi di sala, adoperandosi per la sostituzione/integrazione del materiale carente

Grado di complessità 1

1.1 CONDIVISIONE DEL SERVIZIO DA GARANTIRE

Condividere con l'intero staff di sala lo standard qualitativo da garantire, le relative tempistiche di servizio, le caratteristiche del menù proposto e la linea di condotta in caso di reclami da parte di clienti insoddisfatti, sulla base del posizionamento caratterizzante la struttura ristorativa

1.1 PIANO ORDINARIO

Formulare l'ordine di servizio (es. orari, compiti) su base periodica (es. settimanale) prevedendo eventuali soluzioni alternative per garantire il servizio, sulla base delle caratteristiche del servizio standard offerto, tenendo conto dei dati statistici sull'affluenza periodica dei clienti e considerando le specifiche competenze del personale disponibile

1.1 COORDINAMENTO ALLESTIMENTO SALA

Pianificare l'allestimento e la decorazione della sala in maniera funzionale e strumentale al tipo di servizio e/o evento (eventi tematici, banchetti nuziali, serate di gala, feste) coordinando il personale di sala nell'implementazione della stessa

2 - COORDINAMENTO DEL SERVIZIO DI SALA

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

Grado di complessità 2

2.2 GESTIONE CRITICITÀ

Gestire le criticità legate a problematiche/incidenti di servizio (es. lunghe attese, macchie su abiti o tovaglie, caduta di piatti, vassoi, bicchieri) o ai prodotti serviti (es. cibi freddi, scotti, insipidi) dimostrando sicurezza e lucidità nell'agire con eleganza, tatto e tempestività per risolvere la situazione spiacevole creatasi

2.2 FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

Mettere in atto, nella relazione quotidiana con i clienti della struttura, strategie e tecniche di ascolto attivo e memorizzazione dei particolari (vedi anche uso agendine personali) capaci di far sentire speciali i singoli avventori e convincerli a ritornare e a divenire clienti abituali

Grado di complessità 1

2.1 ACCOGLIENZA DEL CLIENTE

Accogliere il cliente secondo le consuetudini della struttura accompagnandolo al tavolo assegnato in presenza di prenotazione oppure, in assenza di prenotazione, verificando la possibilità di assegnargli immediatamente un tavolo o gestendo eventuali brevi tempi di attesa accettati dal cliente stesso

2.1 COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Dirigere il servizio con cura ed attenzione leggendo le situazioni e lo stato d'animo di clienti e collaboratori, affermando, da un lato, la propria leadership con autorevolezza nella motivazione di ciascun membro dello staff riconducendolo eventualmente agli obiettivi di servizio definiti e favorendo, dall'altro, un clima accogliente, caldo e discreto nei confronti dei clienti

2.1 VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE

Rilevare, a partire dal sistema di indicatori definito a livello aziendale, ogni elemento che possa fornire utili indicazioni sul livello di soddisfazione del servizio erogato, attivando, se possibile, immediate azioni correttive direttamente con la clientela (es. sostituzione prodotti, applicazione di sconti sul conto finale)

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia di struttura ristorativa
- Numero coperti
- Standard di servizio offerto
- Tipologia di menù
- Dati statistici sull'affluenza periodica dei clienti
- Specifiche competenze del personale disponibile
- Orari e giorni di apertura
- Tipologia di clienti
- Tempo medio di consumo di un pasto
- Tipologia di eventi straordinari
- Mobilio sala, stoviglie, tovagliato, utensilerie e attrezzature
- Regole del galateo
- Decorazioni sala
- Indicatori del grado di soddisfazione del cliente

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di gestione del personale di sala
- Tecniche ed operatività di allestimento e mise en place della sala
- Tecniche ed operatività di organizzazione degli spazi per tipologia di servizio
- Tecniche di comunicazione ed accoglienza del cliente

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Piani di lavoro: ordini di servizio periodici/ordini di servizio per eventi straordinari definiti
- Materiali e attrezzatura della sala monitorati
- Piani di allestimento della sala definiti
- Cliente accolto ed accompagnato
- Soddisfazione del cliente verificata

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di gestione del personale di sala
2. L'insieme delle tecniche di organizzazione spazi e allestimento della sala

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: preparazione, in situazione reale o simulata, di una sala e di un ordine di servizio (es. orari, compiti) su base periodica (es. giornaliera/settimanale), a partire da dati di input (risorse fisiche e informative) forniti
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di allestimento di una sala sulla base di una tipologia di evento straordinaria

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Massimizzare i coperti, in base alle strategie definite, curando le prenotazioni

1 - REGISTRAZIONE DELLE PRENOTAZIONI

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI ONLINE

Analizzare le richieste di prenotazione online, fornendo un feedback di accettazione nel caso la richiesta sia compatibile con le disponibilità della sala o proponendo delle alternative in caso contrario (es. modifica dell'orario); provvedendo a riportare la prenotazione nell'agenda cartacea o elettronica

Grado di complessità 1

1.1 REGISTRAZIONE SU AGENDA CARTACEA

Verificare su agenda cartacea la disponibilità di coperti sulla base delle richieste del cliente (avvenute al telefono o direttamente), annotando manualmente gli estremi necessari per la prenotazione ed eventuali specifiche richieste (es. ubicazione, privacy)

1.1 REGISTRAZIONE SU AGENDA ELETTRONICA

Utilizzare lo strumento informatico di prenotazione (es. agenda elettronica) verificando su terminale la disponibilità di coperti e compilando le sezioni di competenza sulla base delle richieste del cliente (avvenute al telefono o direttamente)

2 - STRATEGIE DI MASSIMIZZAZIONE DEI COPERTI

Grado di complessità 2

2.2 GESTIONE ATTESA CLIENTI SENZA PRENOTAZIONE

Predisporre uno spazio confortevole e accogliente dove intrattenere, con eventuali appetizer e/o aperitivi, i clienti che si presentano al ristorante senza prenotazione e che accettano il tempo di attesa necessario affinché si liberi un tavolo dove farli accomodare

Grado di complessità 1

2.1 ORGANIZZAZIONE DEI COPERTI PRENOTATI

Organizzare la sala ristorante sulla base delle prenotazioni ricevute, in modo da ottimizzare gli spazi,

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

esaudire le richieste dei clienti (es. privacy, ubicazione) e disponendo gruppi numerosi o con bambini in modo da non interferire sulla qualità generale di consumo del pasto

2.1 TURNI DI ACCESSO ALLA SALA RISTORANTE

Raccogliere le prenotazioni sulla base del numero di coperti della sala, della tipologia di clienti e del tempo medio di consumo di un pasto, organizzando l'accesso alla sala ristorante su più turni (es. primo turno alle 19 famiglie con bambini e secondo turno alle 21)

2.1 EVENTI E INIZIATIVE PROMOZIONALI

Collaborare allo studio e alla realizzazione di eventi (es. musica dal vivo) ed iniziative promozionali (es. serate a tema a prezzo fisso) che possano incrementare il numero di clienti nei momenti in cui si prevede una minore affluenza

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Richieste prenotazioni clienti
- Numero coperti
- Orari e giorni di apertura
- Agenda cartacea/Agenda elettronica/Sezione del sito per prenotazioni on line
- Struttura della sala
- Tipologia di clienti (gruppi, famiglie, coppie, ecc.)
- Tempo medio di consumo di un pasto
- (Fornitori di intrattenimento)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di massimizzazione dei coperti e di gestione dei turni di ristorazione
- Modalità di organizzazione e ottimizzazione degli spazi della sala

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Coperti massimizzati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di massimizzazione dei coperti e di gestione dei turni

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: gestione, in situazione simulata, a partire da un numero di coperti dato e dalla tipologia di esercizio di ristorazione, di una serie di richieste, della prenotazione e dell'organizzazione dei turni (di accesso alla sala) in una serata di alta stagione
2. Colloquio tecnico relativo alla definizione delle modalità di gestione e risoluzione in caso di una intervenuta criticità

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Raccogliere gli ordinativi, illustrando l'offerta e orientando la clientela nella scelta

1 - ILLUSTRAZIONE DELL'OFFERTA ENOGASTRONOMICA

Grado di complessità 2

1.2 CLIENTI DI LINGUA E CULTURA STRANIERA

Illustrare l'offerta gastronomica in lingua straniera al fine di far comprendere al cliente straniero le caratteristiche del menù proposto, anche in considerazione delle sue origini culturali e relative abitudini alimentari

1.2 ARRICCHIMENTO CULTURALE DELLA PRESENTAZIONE

Arricchire l'illustrazione dell'offerta gastronomica con aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali tesi a valorizzare la specificità e tipicità della propria proposta

1.2 ILLUSTRAZIONE DELLA CARTA DEI VINI DI QUALITÀ

Illustrare dettagliatamente le caratteristiche dei vini di qualità presenti nella propria carta bevande, in termini di azienda vitivinicola, zona di provenienza, metodi di produzione, annata, abbinamenti enogastronomici consigliati

Grado di complessità 1

1.1 ILLUSTRAZIONE DELL'OFFERTA GASTRONOMICA

Guidare i clienti nella migliore scelta, dopo aver consegnato il menù e cercato di capire i loro desideri (es. consumare un pasto veloce, ricerca di piatti tipici o particolari), illustrando l'offerta gastronomica descrivendo dettagliatamente le caratteristiche dei piatti, informando sui tempi di attesa per le diverse preparazioni, fornendo risposte a eventuali richieste sulla composizione dei piatti in relazione a specifiche esigenze alimentari dei clienti (es. intolleranze, allergie, scelte alimentari) e indirizzando i clienti sulle proposte del giorno

1.1 ABBINAMENTI ENOGASTRONOMICI

Proporre, sulla base delle pietanze scelte dai clienti, dei loro desideri e della propria carta bevande, abbinamenti enogastronomici classici dove le percezioni gustative si esaltano per analogia o contrasto (es. frittura di pesce con vino spumante; salumi con vino bianco secco; formaggio stagionato con vino rosso barricato; crostata di mandorle con vino dolce)

2 - RACCOLTA DELLA COMANDA

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

Grado di complessità 2

2.2 COMANDA CON INDICAZIONI PARTICOLARI

Arricchire la comanda con riferimenti convenzionali condivisi sulle posizioni al tavolo dei clienti in relazione agli ordinativi effettuati da ciascuno di essi

Grado di complessità 1

2.1 TRASCRIZIONE DELLA COMANDA

Raccogliere sul foglio comanda l'ordinativo, dopo aver compilato i riferimenti dell'ordine (es. n. tavolo, n. clienti, n. cameriere), nel rispetto della sequenza di uscita delle portate avendo cura di verificare con i clienti la correttezza e segnalando specifiche esigenze alimentari (es. livelli di cottura, intolleranze, allergie)

2.1 REGISTRAZIONE ELETTRONICA DELLA COMANDA

Effettuare la raccolta della comanda attraverso sistemi elettronici (es. palmare a tastiera o touch screen), che consentono l'invio automatico degli ordinativi ai differenti reparti preposti alla preparazione (es. cucina, bar), alla cassa e la segnalazione al cameriere del fatto che le pietanze sono pronte

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Menù/offerta gastronomica
- Caratteristiche e composizione dei piatti
- Informazioni su aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali dell'offerta gastronomica
- Tipologie di abbinamenti enogastronomici
- Carta dei vini
- Informazioni sull'offerta dei vini e delle bevande (produttori, zona di provenienza, metodi di produzione, annata, ecc.)
- Tempi di preparazione e di attesa
- Esigenze particolari e alimentari dei clienti
- Ordini e foglio comanda (anche in formato elettronico)
- Standard di servizio
- Procedure aziendali

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di illustrazione del menù, della carta dei vini e degli abbinamenti enogastronomici
- Tecniche ed operatività di compilazione di una comanda
- Tecniche ed operatività di trasferimento della comanda
- Tecniche ed operatività di controllo e monitoraggio tempi di evasione della comanda

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Menù e carta dei vini illustrati
- Comanda/ordine stilato secondo lo standard e le procedure aziendali richieste
- Comanda trasferita alla cucina in maniera funzionale ai tempi di produzione
- Tempi evasione ordini monitorati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di illustrazione dell'offerta enogastronomica
2. L'insieme delle tecniche di ricevimento e trasmissione di una comanda

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: illustrazione, in situazione simulata, dell'offerta enogastronomica di un

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

esercizio di ristorazione (a partire da input dati) e della raccolta di una comanda, anche in lingua straniera

2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una criticità (es. ritardo evasione ordine, errata presentazione piatto, ecc.)

FONTI

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

Donegani | Menaggia | Pedrazzi, "Servizi e tecniche di enogastronomia. Sala e vendita", Ed. Lucisano, 2012

Galeazzi Oscar, "Salabar.it", Volumi 1 e 2, Ed. Hoepli, 2009

Malavasi Antonio - Miele Rosario, "Accademia di sala e bar", Ed. Simone, 2008

Schede SST - Repertorio FVG Servizi turistici