

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

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

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