

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Raccolta della comanda: **3 casi**

**Dimensione 2** - Evasione delle comande: **5 casi**

**Dimensione 3** - Pagamenti: **2 casi**

**Dimensione 4** - Reclami: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Servizio delle bevande: **6 casi**

**Dimensione 2** - Servizio dei cibi: **7 casi**

**Dimensione 3** - Operatività al tavolo dei clienti: **4 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Allestimento della sala: **4 casi**

**Dimensione 2** - Mise en place: **3 casi**

**Dimensione 3** - Riassetto e pulizia: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela

## 1 - RACCOLTA DELLA COMANDA

Grado di complessità 2

### 1.2 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

### 1.1 TRASCRIZIONE DELLA COMANDA

Raccogliere sul foglio comanda l'ordinativo, dopo aver consegnato il menù, atteso il tempo necessario alla sua consultazione e 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 segnalare le esigenze specifiche (es. livelli di cottura, intolleranze)

### 1.1 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

## 2 - EVASIONE DELLE COMANDE

Grado di complessità 2

### 2.2 INTEGRAZIONE DELLA COMANDA

Integrare la comanda con nuove ordinazioni (es. bevande, dessert, caffè) avendo cura di effettuare le opportune comunicazioni al fine di mantenere allineate tutte le copie

### 2.2 GESTIONE DELLE VARIANZE

Gestire, in relazione al procedere del pasto dei clienti di un determinato tavolo, le variazioni di servizio legate ad esempio alla necessità di ritardare una portata per l'assenza temporanea al tavolo di uno dei commensali oppure intervenire per sospendere o modificare la preparazione di un ordinativo

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

Grado di complessità 1

### 2.1 CONSEGNA DELLA COMANDA

Consegnare la comanda ai reparti di competenza (es. cucina, bar, pizzeria). Tenendo conto delle tempistiche di preparazione dei piatti relativi alla prima portata, prelevare al passe i cibi e, dopo averne valutato la corrispondenza, effettuare il servizio al tavolo nel rispetto della modalità prestabilita

### 2.1 CHIAMATA DELLE SUCCESSIVE PORTATE

Effettuare, in relazione ai tempi di consumo del pasto da parte di clienti, la chiamata della portata a seguire e attenderne la consegna, sfruttando il tempo di latenza per la preparazione di piatti o vassoi funzionali al servizio al tavolo o il disbrigo di altre operazioni ausiliarie

### 2.1 ASSISTENZA DEL CLIENTE

Monitorare a distanza e/o con discrezione in prossimità del tavolo i bisogni del cliente, espliciti o impliciti, durante le varie fasi del servizio intervenendo per esaudire specifiche richieste, sopperire a eventuali dimenticanze o rassicurarlo sui tempi d'attesa

## 3 - PAGAMENTI

Grado di complessità 2

### 3.2 RISCOSSIONE E COMMiato

Consegnare il conto posizionandolo sul tavolo in prossimità della persona che lo ha richiesto gestendo le operazioni di incasso nelle diverse modalità accettate (es. contanti, carte, buoni pasto, assegni) e curando la fase di commiato

Grado di complessità 1

### 3.1 PREPARAZIONE DEL CONTO

Predisporre, a seguito della richiesta del cliente e dopo l'accertamento della soddisfazione, il conto sulla base delle esigenze amministrative dello stesso (es. ricevuta, fattura) e avendo cura di verificare la correttezza dello stesso

## 4 - RECLAMI

Grado di complessità 2

### 4.2 PREVENZIONE DEI RECLAMI

Prevenire i reclami comunicando preventivamente eventuali disservizi, monitorando il grado di soddisfazione della clientela durante le varie fasi del servizio (es. qualità delle pietanze, tempi di

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

servizio, situazioni di disturbo) intervenendo prontamente all'insorgere di segnali premonitori di scontentezza

Grado di complessità 1

### 4.1 GESTIONE DEI RECLAMI

Manifestare, in presenza di reclami, siano essi oggettivi che soggettivi, un atteggiamento di ascolto, comprensione e scuse verso il cliente attivandosi per risolvere immediatamente la situazione cercando di recuperare la sua massima soddisfazione e fiducia

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Menù/offerta gastronomica
- Riferimenti dell'ordine (es. n. tavolo, n. clienti, n. cameriere)
- Piatti o vassoi funzionali al servizio al tavolo
- Ordini e foglio comanda (anche in formato elettronico)
- Cassa e POS
- Sequenza uscita delle portate
- Esigenze specifiche del cliente (es. livelli di cottura, intolleranze)
- Tempi di preparazione e di attesa
- Standard di servizio
- Procedure aziendali

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- 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
- Operatività di preparazione del conto e riscossione pagamento
- Tecniche ed operatività di gestione delle criticità e dei reclami

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- 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
- Conto calcolato
- Pagamento gestito

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di ricevimento e trasmissione di una comanda

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: conduzione, in situazione reale o simulata, della raccolta di una comanda, anche in lingua straniera
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una criticità

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### SCHEDA DI CASO

## RISULTATO ATTESO 2 - Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela

### 1 - SERVIZIO DELLE BEVANDE

Grado di complessità 4

#### 1.4 SERVIZIO DEI VINI PREGIATI

Effettuare, in presenza di ordinativi relativi a vini pregiati, un servizio attento che preveda modalità tali da valorizzare sia le caratteristiche organolettiche del prodotto (es. decantazione, avvinamento dei calici) che l'aspetto "cerimonioso" della mescita

Grado di complessità 3

#### 1.3 SERVIZIO STANDARD DEI VINI

Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con la mescita, nel rispetto delle precedenze di rito, solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente cui è stato proposto l'assaggio

#### 1.3 SERVIZIO SPUMANTI

Portare la bottiglia inserita in un secchiello con ghiaccio avvolta in un tovagliolo, eseguire la stappatura davanti al cliente, versare nei bicchieri lentamente per evitare la spuma e, infine, depositare la bottiglia nel secchiello con ghiaccio

Grado di complessità 2

#### 1.2 MESCITA DELLE BEVANDE

Versare nei bicchieri in presenza dei clienti le bevande richieste ponendo attenzione alla corretta tecnica di servizio e al momento in cui ripetere l'operazione

#### 1.2 SERVIZIO DEI DIGESTIVI AL CARRELLO

Effettuare il servizio dei digestivi di fine pasto scelti dai clienti tra quelli proposti nel carrello espositivo accostato al tavolo

Grado di complessità 1

#### 1.1 CONSEGNA BEVANDE

Portare al tavolo, sulla base della comanda, con l'ausilio di un vassoio, le bevande richieste (es. bottiglie acqua, bicchieri di birra, bibite, caffè) pronte per la fruizione da parte dei clienti

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### 2 - SERVIZIO DEI CIBI

Grado di complessità 4

#### 2.4 SERVIZI PARTICOLARI

Eseguire il servizio di portate particolari che necessitano di specifici accorgimenti che vanno ad incidere sia sul gusto finale sia sulla presentazione (es. caviale, salmone affumicato, paté, frutti di mare crudi, prosciutto crudo, filetto alla tartara)

#### 2.4 CUCINARE IN SALA

Cucinare cibi (es. frutta, pasta, carne, pesce) in sala in modo scenografico utilizzando la tecnica del flambaggio alla lampada cercando di coinvolgere i clienti nella lavorazione con stimolanti spiegazioni ed effetti fiammeggianti

Grado di complessità 3

#### 2.3 SERVIZIO ALLA RUSSA

Servire i piatti allestiti davanti al cliente porzionando le pietanze disposte in contenitori posati su un guéridon o carrello sistemato in prossimità del tavolo

#### 2.3 TRANCI IN SALA

Eseguire lavorazioni di taglio davanti al cliente (es. taglio delle carni, filettatura del pesce, taglio della frutta) svolgendo le azioni con rapidità al fine di evitare il raffreddamento dei cibi caldi

Grado di complessità 2

#### 2.2 SERVIZIO ALL'INGLESE

Avvicinare, a partire dal vassoio contenente il cibo predisposto dal personale di cucina, il vassoio al piatto del cliente e servire la corretta quantità con la clips

#### 2.2 SERVIZIO DEI DESSERT

Effettuare il servizio dei dessert (es. formaggi e dolci), invitando i clienti a scegliere il prodotto dal carrello espositivo, tagliando e impiattando la porzione desiderata

Grado di complessità 1

#### 2.1 SERVIZIO ALL'ITALIANA

Servire il cibo disposto dal personale di cucina direttamente sui piatti, portandoli direttamente in mano (all'italiana) o con l'ausilio di un vassoio (servizio all'italiana con vassoio)

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### 3 - OPERATIVITÀ AL TAVOLO DEI CLIENTI

Grado di complessità 3

#### 3.3 GESTIONE IMPREVISTI

Gestire gli imprevisti che possono intervenire durante il servizio per causa propria (es. rottura per caduta di piatti o bicchieri) o del cliente (es. rovesciamento di bevande sul tavolo, macchie sui propri abiti)

Grado di complessità 2

#### 3.2 RIMPIAZZO DI POSATE

Effettuare, tra una portata e l'altra, sulla base delle successive pietanze, il rimpiazzo delle posate rispettando il corretto stile di servizio e posizionamento delle stesse sul tavolo tenendo conto di eventuali caratteristiche dei singoli clienti (es. persone mancine)

Grado di complessità 1

#### 3.1 AGGIUNTA E RIMOZIONE DI COPERTI

Attivarsi per unire/dividere dei tavoli e aggiungere nuovi coperti o rimuovere quelli in eccesso sulla base della numerosità di un gruppo di clienti

#### 3.1 SBARAZZO FINALE

Provvedere allo sbarazzo del tavolo lasciato libero dai clienti che hanno terminato il proprio pasto, ripristinando la mise en place in modo da rendere il tavolo pronto per dei nuovi clienti

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Vassoi, stoviglie, posate
- Utensili per il taglio/porzionamento/mescita
- Carrello/Guèridon
- Lampade per flambaggio
- Caratteristiche e composizione dei piatti
- Informazioni su aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali dell'offerta gastronomica
- Informazioni sulle caratteristiche dei vini e delle bevande (produttori, zona di provenienza, metodi di produzione, annata, ecc.)
- Regole del galateo
- Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di mise en place
- Tecniche ed operatività di servizio: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese e all'inglese
- Tecniche ed operatività di taglio/tranci in sala
- Tecniche ed operatività di flambaggio alla lampada
- Tecniche ed operatività di vini e bevande

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Cliente servito secondo lo standard di servizio richiesto

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di servizio (servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese e all'inglese)
2. L'insieme delle tecniche di mescita

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: conduzione, in situazione reale o simulata di un servizio al tavolo, utilizzando almeno due tecniche, anche in lingua straniera
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle tecniche non oggetto della prova prestazionale. Descrizione delle modalità di gestione di una criticità (data)

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### SCHEDA DI CASO

#### **RISULTATO ATTESO 3 - Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento**

#### **1 - ALLESTIMENTO DELLA SALA**

Grado di complessità 2

##### **1.2 DISPOSIZIONE IN BASE AL TIPO DI EVENTO**

Predisporre il mobilio della sala in maniera funzionale alla tipologia di evento previsto (es. banchetto nuziale, serata di gala) utilizzando eventualmente prolunghe o plance per configurare i tavoli secondo le esigenze

Grado di complessità 1

##### **1.1 DISPOSIZIONE STANDARD**

Allestire la sala disponendo il mobilio secondo una configurazione standard in ranghi (4-6 tavoli) ed eventuali sezioni (per i ristoranti molto grandi), curando in particolare l'allineamento dei tavoli, la stesura del tovagliato, il rispetto degli spazi operativi e l'organizzazione della panadora per il tipo di servizio da realizzare

##### **1.1 PREDISPOSIZIONE ELEMENTI DECORATIVI**

Predisporre elementi decorativi (es. decorazioni floreali da tavolo o da buffet; composizioni con tovaglioli per migliorare l'estetica della tavola) che tengano conto della tipologia di evento, del colore del tovagliato e della forma e disposizione dei tavoli

##### **1.1 ALLESTIMENTO PER SERVIZIO A BUFFET**

Predisporre la sala per un servizio a buffet (es. in hotel per colazioni, antipasti/verdure, dolci, bevande) disponendo tavoli di servizio, piatti, posateria, pietanze e decorazioni in modo funzionale e ponendo attenzione che tutto sia facilmente raggiungibile dai clienti

#### **2 - MISE EN PLACE**

Grado di complessità 3

##### **2.3 COPERTO BASE COMPLETO**

Predisporre la mise en place costituita da coperto base completo per menù à la table d'hôte comprendente posate in numero adeguato rispetto alle portate previste, bicchieri, tovagliolo e piattino del pane

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

Grado di complessità 2

### 2.2 COPERTO BASE STANDARD

Predisporre la mise en place costituita da coperto base standard per menù à la carte comprendente coltello, forchetta, bicchiere da acqua (talvolta anche da vino), tovagliolo, eventuale piatto segnaposto e piattino del pane

Grado di complessità 1

### 2.1 COPERTO BASE ESSENZIALE

Predisporre la mise en place costituita da coperto base essenziale per menù à la carte comprendente il piatto segnaposto, il bicchiere da acqua, il tovagliolo ed eventuali decorazioni, tenendo conto che tutto il resto verrà disposto dopo aver preso la comanda e allestito per singola portata durante il servizio

## 3 - RIASSETTO E PULIZIA

Grado di complessità 2

### 3.2 CURA DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI

Effettuare, nel rispetto delle procedure e della calendarizzazione aziendale, le operazioni straordinarie per il mantenimento della perfetta efficienza di spazi (es. pulizia vetrate), attrezzature (pulizia attrezzature in argento) e materiali (es. valutazione usura piatti e bicchieri), segnalando al responsabile di sala eventuali necessità di sostituzioni e/o riparazioni

Grado di complessità 1

### 3.1 RIASSETTO E PULIZIA DELLA SALA

Effettuare le operazioni di riassetto (es. togliere il tovagliato e organizzarlo per l'invio al centro di lavaggio) e pulizia (es. spazzare e lavare il pavimento, spolverare il mobilio) della sala al fine di ottenere un ambiente ordinato e rispettoso di tutte le norme igieniche

### 3.1 RIASSETTO E ORGANIZZAZIONE DELL'OFFICE

Effettuare le operazioni di riassetto dell'office alla fine del servizio (es. pulizia attrezzature, lavelli, piani di lavoro) e di riorganizzazione dello stesso in vista del successivo turno di servizio (es. ripristino materiali e alimenti per una dose di lavoro giornaliera)

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- Tipologia di struttura ristorativa (aree e zone operative)
- Numero coperti
- Tipologie di servizio ristorativo (al tavolo per menù alla carte, buffet, eventi straordinari - matrimoni, serate di gala, ecc.)
- Mobilio sala
- Stoviglie, posate, bicchieri, tovagliato, accessori da tavola
- Accessori di servizio, utensilerie e attrezzature
- Decorazioni sala
- Attrezzature per la pulizia
- Standard di servizio offerto
- Regole del galateo

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di configurazione della sala in ranghi e sezioni
- Metodi e tecniche di organizzazione degli spazi per tipologia di servizio
- Tecniche ed operatività di organizzazione della panadora
- Tecniche ed operatività di allestimento sala per tipologia di servizio/evento
- Tecniche ed operatività della mise en place: coperto base essenziale, coperto base standard, coperto base completo
- Metodi e tecniche per la pulizia e il riordino

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Sala allestita in funzione del servizio/evento
- Mise en place in funzione del servizio
- Sala pulita e riassetata
- Office riassetato e organizzato

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di organizzazione spazi e allestimento della sala
2. L'insieme delle tecniche della mise en place
3. L'insieme delle tecniche di riassetto e pulizia

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

1. Prova prestazionale: allestimento di una sala e una mise en place, in situazione reale o simulata, per un servizio standard (al tavolo menù a la carte)
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione di modalità di allestimento di una sala sulla base di una tipologia di evento straordinaria a partire da dati di input (risorse fisiche e informative) forniti

## ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

### FONTI

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