

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 COMMIO

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

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