

TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)

 **SETTORE 23. [Servizi turistici](#)**

REPERTORIO - Abruzzo

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.01.07 (ex ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala

Tabelle di equivalenza AdA

TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia
Esperto dei servizi sala-banqueting	Lazio
RESPONSABILE DI SALA (MAITRE)	Lombardia
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR	Piemonte
Tecnico per l'approvvigionamento delle materie prime e la predisposizione, gestione e cura del servizio di sala e bar	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)	Abruzzo	3	X	X	X
CAMERIERE DI SALA, BAR E ATTIVITA' DI BANQUETING	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico di sala	Basilicata	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
Esperto dei servizi sala-banqueting	Lazio	3	X	X	X
Maître	Liguria	3	X	X	X
Tecnico dei servizi sala-banqueting	Molise	3	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR	Piemonte	3	X	X	X
Tecnico di sala - Maître	Sardegna	3	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR	Sicilia	3	X	X	X
Direttore di sala e sommellerie	Umbria	3	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico di sala - Maître	Campania	1		X	
CAMERIERE DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia	2		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO AL SERVIZIO BAR	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
Operatore al servizio sala	Lazio	1			X
RESPONSABILE DI SALA (MAITRE)	Lombardia	1			X
Somministrazione di alimenti e bevande e commercio alimentare	Piemonte	1		X	
Tecnico per l'approvvigionamento delle materie prime e la predisposizione, gestione e cura del servizio di sala e bar	Toscana	2		X	X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli

Tabelle di equivalenza AdA

CAMERIERE DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia
Operatore al servizio sala	Lazio
CAMERIERE NELLA RISTORAZIONE	Lombardia
OPERATORE DELLA RISTORAZIONE - SERVIZI DI SALA E BAR	Piemonte
Addetto ai servizi di sala e banco bar	Sardegna

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
CAMERIERE DI SALA, BAR E ATTIVITA' DI BANQUETING	Abruzzo	3	X	X	X
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)	Abruzzo	3	X	X	X
Operatore del servizio di sala	Basilicata	3	X	X	X
Operatore del servizio di sala - cameriere	Calabria	3	X	X	X
TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
OPERATORE DELLA RISTORAZIONE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
CAMERIERE DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
Cameriere	Liguria	3	X	X	X
Operatore del servizio sala	Marche	3	X	X	X
Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande	Molise	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Addetto ai servizi di sala e banco bar	Sardegna	3	X	X	X
Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani	Umbria	3	X	X	X
Operatore dei servizi di sala e bar	Valle d'Aosta	3	X	X	X
OPERATORE DEI SERVIZI DI SALA	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore del servizio di sala - Cameriere	Campania	1	X		
ADDETTO AL SERVIZIO BAR	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Operatore al servizio sala	Lazio	1		X	
CAMERIERE NELLA RISTORAZIONE	Lombardia	2	X	X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1		X	
Addetto alle attività ristorative e ricettive - polivalente	Piemonte	2		X	X
Tecnico specializzato gestione Food and Beverage	Piemonte	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE DELLA RISTORAZIONE - SERVIZI DI SALA E BAR	Piemonte	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

Competenze

Titolo: Curare l'accoglienza e la soddisfazione dei clienti

Obiettivo: Sostenere l'accessibilità, fruibilità ed immagine del servizio massimizzando la soddisfazione del cliente

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.01.07 (ex ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Accoglienza clienti

Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande

Risultato atteso:RA3: Raccogliere gli ordinativi, illustrando l'offerta e orientando la clientela nella scelta

Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande

Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione

Attività dell' AdA ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della

clientela

Predisposizione degli ordinativi

Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione

CONOSCENZE

Elementi di marketing dei servizi

Standard di qualità di un servizio

Tecniche di accoglienza

Regole di comportamento

Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

Tecniche strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento

Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale

Tecniche di problem solving

Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione dei dati

Prima Lingua straniera

Seconda lingua straniera

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Accogliere ed assistere il cliente nella fruizione del servizio reso gestendo e supervisionando le attività di accoglienza, attesa e somministrazione

Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela

Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente

Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio

Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso

Supportare il cliente nella risoluzione di eventuali problematiche o disservizi, attivando se possibile, immediate azioni correttive

Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente e se necessario individuare azioni correttive

Titolo: Gestire le prenotazioni

Obiettivo: Massimizzare gli accessi curando e gestendo le prenotazioni ed i flussi distributivi

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.01.07 (ex ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala associate:

Risultato atteso:RA2: Massimizzare i coperti, in base alle strategie definite, curando le prenotazioni

Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione

Risultato atteso:RA3: Raccogliere gli ordinativi, illustrando l'offerta e orientando la clientela nella scelta

Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande

Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione

Attività dell' AdA ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela

Predisposizione degli ordinativi

Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione

Risultato atteso:RA3: Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

Allestimento sale e vetrine

Pulizia e riassetto della sala

CONOSCENZE

Elementi di organizzazione aziendale

Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale

Servizi primari e servizi secondari accessori nel settore della ristorazione

Tecniche di gestione dei flussi distributivi

Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione dei dati

Prima lingua straniera

Seconda lingua straniera

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di

sicurezza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Provvedere alla registrazione delle prenotazioni utilizzando strumenti cartacei ed elettronici ed annotando specifiche richieste se necessario

Gestire le richieste di prenotazione in relazione alla disponibilità della sala e cercando di ottimizzare i flussi distributivi in relazione alle attese della clientela

Raccogliere e distribuire le prenotazioni organizzando l'accesso alla sala su più turni in relazione al numero di coperti, ai tempi medi di consumo dei pasti e alle specifiche esigenze dei clienti al fine di massimizzare i coperti

Gestire le richieste di prenotazione in presenza ottimizzando i tempi di attesa attraverso la predisposizione di spazi e servizi accessori di intrattenimento.

Titolo: Gestire la preparazione dei locali

Obiettivo: Realizzare l'organizzazione degli spazi in riferimento posizionamento, arredi ed allestimenti valutando le esigenze d'immagine e funzionali alle diverse tipologie di servizio/evento da erogare.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.01.07 (ex ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala associate:

Risultato atteso:RA2: Massimizzare i coperti, in base alle strategie definite, curando le prenotazioni

Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione

Attività dell' AdA ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli associate:

Risultato atteso:RA3: Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

Allestimento sale e vetrine

Pulizia e riassetto della sala

CONOSCENZE

Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative

Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati

Tecniche e materiali di arredo, allestimento e mise en place della sala

Tecniche di allestimento e organizzazione degli spazi per tipologia di servizio o evento

Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc

Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature

Principi e tecniche di organizzazione del lavoro

Tecniche di inventario

Logistica e requisiti di sicurezza

Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti coerenti alla tipologia di evento ed agli standard di servizio definiti
Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi

Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente

Organizzare, sulla base delle prenotazioni ricevute la sala al fine di ottimizzare gli spazi in termini di accessibilità, confort e privacy dei clienti

Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi

Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente

Controllare lo stato di efficienza ed usura/consumo dei materiali, prodotti ed attrezzature impiegati e richiedere la loro eventuale sostituzione o manutenzione

Supervisionare e verificare gli standard di qualità, pulizia ed igienizzazione degli spazi e dei materiali di servizio nel rispetto della normativa igienico-sanitaria di settore

Monitorare le operazioni di allestimento nel rispetto delle mansioni e delle tempistiche definite

Supervisionare le operazioni di riordino e ripristino della sala nel rispetto dei turni di lavoro e degli orari di apertura dei servizi

Occuparsi degli ordini di forniture ed attrezzature necessarie applicando

tecniche di inventario secondo gli standard di frequenza definiti

Titolo: Coordinare il personale di sala

Obiettivo: Organizzare, coordinare e supervisionare operatori e risorse umane conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.01.07 (ex ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Accoglienza clienti

Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande

Attività dell' AdA ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli associate:

Risultato atteso:RA2: Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela

Servizio ai tavoli di cibi e bevande

CONOSCENZE

Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro

Normativa sui contratti di settore

Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale

Tecniche e strumenti di esercizio della leadership

Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità

Tecniche di gestione delle crisi e problem solving

Principi e tecniche di clima e benessere organizzativo

Tecniche di coordinamento e gestione delle dinamiche di gruppo

Tecniche di organizzazione del personale di sala: compiti e ruoli del servizio di ristorazione

Principi e tecniche di comunicazione interna

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Programmare attività, funzioni e turni del personale di sala in relazione ai compiti ed ai ruoli assegnati

Monitorare le attività del personale di sala e controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni ed i tempi definiti

Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership al fine di motivare ciascun membro dello staff nello svolgimento delle mansioni assegnate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali

Monitorare la qualità del clima di lavoro al fine di creare un contesto produttivo in relazione agli obiettivi di servizio ed al posizionamento dell'azienda

Distribuire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro apportando se necessario modifiche nella fase di erogazione del servizio

Fornire indicazioni chiare e precise ai propri collaboratori e favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro

Formare il nuovo personale nel rispetto degli standard di servizio definiti e del principio del lavoro di squadra

Ispezionare l'aspetto e la tenuta dello staff, e correggere le eventuali mancanze

Titolo: Coordinare il servizio di sala

Obiettivo: Coordinare il servizio di somministrazione cibi e bevande conformemente agli standard aziendali di qualità, igiene e sicurezza occupandosi personalmente della preparazione dei piatti direttamente a tavola

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.01.07 (ex ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Accoglienza clienti

Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande

Risultato atteso:RA3: Raccogliere gli ordinativi, illustrando l'offerta e orientando la clientela nella scelta

Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande

Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione

Attività dell' AdA ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela

Predisposizione degli ordinativi

Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione

CONOSCENZE

Elementi di organizzazione aziendale

Modalità e tecniche di servizio in sala

Tecniche di pianificazione dell'attività

Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc

Processi di erogazione del servizio: fasi, tempi, ruoli, modalità organizzative

Normativa per la somministrazione di alimenti e bevande

Elementi di gastronomia, enologia e scienza dell'alimentazione

Criteri e tecniche di abbinamento dei vini agli alimenti

Tecniche di degustazione dei vini

Produzione vitivinicola locale e nazionale

Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie metaboliche

Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti

Tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale

Tecniche di promozione e vendita

Tecniche e software gestionali per l'evasione degli ordini

Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP

Prima lingua straniera

Seconda lingua straniera

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Formulare ordini di servizio adeguati al piano di lavoro ed alla tipologia di servizio evento da erogare

Condividere con l'intero staff, in relazione al posizionamento della struttura

ristorativa, gli standard qualitativi da garantire, le relative tempistiche di servizio, la proposta enogastronomica e la linea di condotta della relazione con il cliente anche in caso di reclami

Assicurarsi che tutte le informazioni tra i camerieri ed il reparto cucina siano chiare e corrette in modo da agevolare il flusso di lavoro

Valutare le esigenze o abitudini alimentari del cliente al fine di guidarli nella fase di scelta ed ordinazione

Illustrare l'offerta gastronomica descrivendo gli aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali al fine di valorizzare la proposta offerta

Illustrare la carta dei vini dettagliandone caratteristiche, azienda e metodi di produzione, provenienza ed abbinamenti

Proporre abbinamenti enogastronomici in relazione alle scelte dei clienti e alla offerta della struttura ristorativa

Trascrivere manualmente o tramite dispositivi elettronici la comanda inserendo i riferimenti dell'ordine (n. tavolo, n. clienti etc) e rispettando la sequenza di uscita delle portate segnalando, se necessario, specifiche richieste o esigenze al fine di coordinarsi con la cucina

Predisporre procedure e modalità di erogazione del servizio in sala coerenti con il posizionamento dell'azienda di ristorazione

Monitorare le attività in sala verificando la soddisfazione dei clienti e l'andamento dei flussi di lavoro

Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità

Collaborare insieme allo chef di cucina e al direttore alla elaborazione ed aggiornamento del menù secondo tecniche promozionali

Titolo: Preparare e servire i piatti direttamente al tavolo

Obiettivo: Preparare e servire pietanze e bevande direttamente al tavolo applicando le tecniche adeguate e nel rispetto degli standard di comportamento e di servizio adeguati al ruolo

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli associate:

Risultato atteso:RA2: Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela
Servizio ai tavoli di cibi e bevande

CONOSCENZE

Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP
 Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambè, ecc.)
 Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese
 Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce
 Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola
 Tecniche di miscita e conservazione dei vini
 Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
 Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Preparare piatti direttamente in tavola adottando tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, delle attrezzature e del piano di lavoro
 Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce
 Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola applicando le tecniche adeguate
 Eseguire piatti al flambé con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici
 Controllare la qualità visiva del prodotto servito
 Monitorare l'adeguata temperatura di servizio dei vini e l'appropriatezza del bicchiere

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.2.3.2	Camerieri di ristorante
5.2.2.2.3	Addetti al banco nei servizi di ristorazione

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
55.20.30	Rifugi di montagna
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
55.10.00	Alberghi

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved