

Tecnico di sala - Maître

 **SETTORE 23. Servizi turistici**

REPERTORIO - Sardegna

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

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
CAMERIERE DI SALA, BAR E ATTIVITA' DI BANQUETING	Abruzzo	3	X	X	X
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)	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
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	
RAPPORTARSI CON IL CLIENTE NEI SERVIZI RISTORATIVI	Friuli Venezia Giulia	1		X	
COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA	Friuli Venezia Giulia	1	X		
ILLUSTRAZIONE DELL'OFFERTA ENOGASTRONOMICA	Friuli Venezia Giulia	1			X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
RACCOLTA ED EVASIONE DELLA COMANDA	Friuli Venezia Giulia	1		X	
RAPPORTARSI CON IL CLIENTE IN SITUAZIONI COMPLESSE	Friuli Venezia Giulia	1		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

Competenze

Titolo: Coordinamento dei servizi di sala ristorante

Descrizione: Stabilire gli orari e i turni di lavoro con la ripartizione dei compiti del personale di sala e cucina, verificando il corretto svolgimento delle mansioni assegnate. Controllare i flussi di entrata e di uscita delle ordinazioni nelle cucine, coordinando il servizio ai tavoli in modo che risulti il più possibile scorrevole. Verificare l'osservanza delle norme HACCP.

Obiettivo: Stabilire gli orari e i turni di lavoro con la ripartizione dei compiti del personale di sala e cucina, verificando il corretto svolgimento delle mansioni assegnate. Controllare i flussi di entrata e di uscita delle ordinazioni nelle cucine, coordinando il servizio ai tavoli in modo che risulti il più possibile

scorrevole. Verificare l'osservanza delle norme HACCP.

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

CONOSCENZE

Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità

Tecniche e strumenti di problem setting e problem solving

Tecniche e strumenti di esercizio della leadership e motivazione dei collaboratori

Sistemi informatici per la gestione dei flussi informativi e del personale

Procedure di gestione del personale

Organizzazione dei servizi di ristorazione, sala e bar

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Elementi e tecniche di comunicazione e negoziazione

Metodi e strumenti per la valutazione del personale e delle performance

Elementi di contrattualistica del lavoro e di settore

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di gestione, leadership e motivazione dei propri collaboratori

Utilizzare sistemi informatici per la gestione del personale

Prevenire e risolvere i conflitti tra i componenti del gruppo di lavoro

Pianificare e programmare le attività, organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni secondo le esigenze aziendali

Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro anche attraverso strumenti informatizzati

Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei singoli componenti del proprio gruppo di lavoro nel rispetto della contrattualistica e della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro

Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale

Applicare regole del servizio di sala

Coordinare gruppi di lavoro e delegare funzioni e/o attività, controllando che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
Utilizzare tecniche di gestione, leadership e motivazione dei propri collaboratori
Utilizzare sistemi informatici per la gestione del personale
Prevenire e risolvere i conflitti tra i componenti del gruppo di lavoro
Pianificare e programmare le attività, organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni secondo le esigenze aziendali
Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro anche attraverso strumenti informatizzati
Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei singoli componenti del proprio gruppo di lavoro nel rispetto della contrattualistica e della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro
Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale
Applicare regole del servizio di sala
Coordinare gruppi di lavoro e delegare funzioni e/o attività, controllando che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
Utilizzare tecniche di gestione, leadership e motivazione dei propri collaboratori
Utilizzare sistemi informatici per la gestione del personale
Prevenire e risolvere i conflitti tra i componenti del gruppo di lavoro
Pianificare e programmare le attività, organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni secondo le esigenze aziendali
Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro anche attraverso strumenti informatizzati
Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei singoli componenti del proprio gruppo di lavoro nel rispetto della contrattualistica e della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro
Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale
Applicare regole del servizio di sala
Coordinare gruppi di lavoro e delegare funzioni e/o attività, controllando che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite
Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)

Titolo: Allestimento di sala e tavoli per ristorante

Descrizione: Coordinare l'allestimento dei tavoli e della sala provvedendo alla cura delle dotazioni e all'arredo. Verificare l'approvvigionamento dei materiali necessari, occupandosi di rifornire costantemente il magazzino.

Obiettivo: Coordinare l'allestimento dei tavoli e della sala provvedendo alla cura delle dotazioni e all'arredo. Verificare l'approvvigionamento dei materiali necessari, occupandosi di rifornire costantemente il magazzino.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.
Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento
Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala
Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati
Normativa e procedure aziendali in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro
Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ricettive

ABILITÀ/CAPACITÀ

Scegliere e realizzare le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente
Progettare l'organizzazione e l'allestimento degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento, alle richieste del cliente e alla normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro
Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi e valutarne lo stato di usura segnalando eventuali esigenze di riparazione o sostituzione
Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)
Scegliere e realizzare le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente
Progettare l'organizzazione e l'allestimento degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento, alle richieste del cliente e alla normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro
Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi e valutarne lo stato di usura segnalando eventuali esigenze di riparazione o sostituzione
Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)
Scegliere e realizzare le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente
Progettare l'organizzazione e l'allestimento degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento, alle richieste del cliente e alla normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro
Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi e valutarne lo stato di usura segnalando eventuali esigenze di riparazione o sostituzione
Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)

Titolo: Accoglienza del cliente

Descrizione: Gestire l'accoglienza del cliente, dalla prenotazione alla rilevazione della soddisfazione del servizio erogato.

Obiettivo: Gestire l'accoglienza del cliente, dalla prenotazione alla rilevazione della soddisfazione del servizio erogato.

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: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

CONOSCENZE

Elementi di gestione dei servizi di ristorazione

Elementi di enogastronomia

Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

Tecniche e strumenti di incasso e pagamento

Tecniche di customer care

Strumenti informatici per la gestione degli ordini

Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di instaurare e gestire un'efficace comunicazione con il cliente

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare le regole del servizio di sala

Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)

Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)

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

Proporre ai clienti abbinamenti di pietanze e bevande

Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti anche per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche

Applicare le regole del servizio di sala

Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)

Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)

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

Proporre ai clienti abbinamenti di pietanze e bevande

Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti anche per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche

Applicare le regole del servizio di sala

Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)

Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)

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

Proporre ai clienti abbinamenti di pietanze e bevande

Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti anche per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche

Titolo: Predisposizione della carta dei vini ed erogazione del servizio

Descrizione: Predisporre la carta dei vini e gestire l'erogazione del servizio al cliente

Obiettivo: Predisporre la carta dei vini e gestire l'erogazione del servizio al cliente

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di economia

Caratteristiche dei mercati locali di vendita dei prodotti enogastronomici e dei relativi fornitori

Standard di qualità dei prodotti enologici

Enologia e gastronomia

Strumenti, attrezzature e modalità di conservazione del vino e delle altre bevande alcoliche

Tecniche di servizio del vino

Tecniche di budgeting e di calcolo del margine di guadagno

Tecniche di servizio in sala

Terminologia tecnica in lingua straniera

Tradizioni enogastronomiche del territorio di riferimento

ABILITÀ/CAPACITÀ

Abbinare le diverse tipologie di vino con singoli cibi o menù

Allestitire la tavola con gli attrezzi necessari per il servizio (secchiello con ghiaccio, decanter, pinza per l'estrazione del tappo, bicchiere da degustazione)

Comporre la carta dei vini tenendo conto delle strategie e degli obiettivi aziendali, secondo un format condiviso con lo chef, individuando anche i prezzi

Espletare il servizio applicando le norme igieniche proprie del contesto

Consigliare i vini tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti (nazionalità e provenienza geografica, sesso, età, occasione, ecc.) e suggerire la migliore successione dei vini in tavola sulla base di regole di gradazione e temperatura

Gestire l'approvvigionamento della cantina garantendo il mantenimento delle caratteristiche dei vini

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

Verificare l'integrità e la qualità del vino servito, valutando la temperatura di servizio, le condizioni del tappo, le caratteristiche visive ed olfattive

Servire il vino e le pietanze rispettando lo stile aziendale e secondo le diverse tipologie di servizio

Abbinare le diverse tipologie di vino con singoli cibi o menù

Allestitire la tavola con gli attrezzi necessari per il servizio (secchiello con ghiaccio, decanter, pinza per l'estrazione del tappo, bicchiere da degustazione)

Comporre la carta dei vini tenendo conto delle strategie e degli obiettivi aziendali, secondo un format condiviso con lo chef, individuando anche i prezzi

Espletare il servizio applicando le norme igieniche proprie del contesto

Consigliare i vini tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti (nazionalità e

provenienza geografica, sesso, età, occasione, ecc.) e suggerire la migliore successione dei vini in tavola sulla base di regole di gradazione e temperatura
Gestire l'approvvigionamento della cantina garantendo il mantenimento delle caratteristiche dei vini

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

Verificare l'integrità e la qualità del vino servito, valutando la temperatura di servizio, le condizioni del tappo, le caratteristiche visive ed olfattive

Servire il vino e le pietanze rispettando lo stile aziendale e secondo le diverse tipologie di servizio

Abbinare le diverse tipologie di vino con singoli cibi o menù

Allestire la tavola con gli attrezzi necessari per il servizio (secchiello con ghiaccio, decanter, pinza per l'estrazione del tappo, bicchiere da degustazione)

Comporre la carta dei vini tenendo conto delle strategie e degli obiettivi aziendali, secondo un format condiviso con lo chef, individuando anche i prezzi

Espletare il servizio applicando le norme igieniche proprie del contesto

Consigliare i vini tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti (nazionalità e provenienza geografica, sesso, età, occasione, ecc.) e suggerire la migliore successione dei vini in tavola sulla base di regole di gradazione e temperatura

Gestire l'approvvigionamento della cantina garantendo il mantenimento delle caratteristiche dei vini

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

Verificare l'integrità e la qualità del vino servito, valutando la temperatura di servizio, le condizioni del tappo, le caratteristiche visive ed olfattive

Servire il vino e le pietanze rispettando lo stile aziendale e secondo le diverse tipologie di servizio

Titolo: Approvvigionamento e conservazione dei prodotti alimentari

Descrizione: Curare l'approvvigionamento e la conservazione dei prodotti alimentari

Obiettivo: Curare l'approvvigionamento e la conservazione dei prodotti alimentari

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecnologie ed attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento

Standard di qualità dei prodotti per l'alimentazione

Procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti e bevande

Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione; implementazione e monitoraggio del sistema HACCP;

normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità)

Modalità, tecniche ed attrezzature per la conservazione di alimenti e bevande

Normativa e procedure aziendali in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro

Mercato della ristorazione

Informazioni essenziali in merito ad approvvigionamenti e consegne

(nominativo e recapito del fornitore/cliente; natura del bene ricevuto, data di ricevimento/consegna) e modalità di registrazione e conservazione di tali informazioni ai fini della rintracciabilità del prodotto

Caratteristiche merceologiche, nutrizionali ed organolettiche degli alimenti

Elementi di enogastronomia, scienze dell'alimentazione e merceologia alimentare

ABILITÀ/CAPACITÀ

Selezionare i fornitori per affidabilità ed economicità, valutando le offerte e monitorando l'esecuzione degli ordini

Segnalare eventuali difformità rispetto alle forniture ricevute

Regolare temperature degli ambienti e posizionamento delle confezioni in relazione alle caratteristiche qualitative e quantitative dei prodotti da conservare

Registrare gli approvvigionamenti di materie prime in entrata e le consegne dei prodotti in uscita

Provvedere all'approvvigionamento delle materie prime per la ristorazione

Provvedere all'adeguamento alla normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP

Pianificare le modalità di conservazione e stoccaggio delle materie prime in modo da non alterarne freschezza, sapori e qualità organolettiche applicando tecniche di conservazione di alimenti e bevande

Monitorare l'andamento dei costi nel rispetto del budget concordato

Applicare le tecniche ed utilizzare le attrezzature per la conservazione delle materie prime approvvigionate in modo da non alterarne freschezza, sapori e qualità organolettiche

Selezionare i fornitori per affidabilità ed economicità, valutando le offerte e monitorando l'esecuzione degli ordini

Segnalare eventuali difformità rispetto alle forniture ricevute

- Regolare temperature degli ambienti e posizionamento delle confezioni in relazione alle caratteristiche qualitative e quantitative dei prodotti da conservare
- Registrare gli approvvigionamenti di materie prime in entrata e le consegne dei prodotti in uscita
- Provvedere all'approvvigionamento delle materie prime per la ristorazione
- Provvedere all'adeguamento alla normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP
- Pianificare le modalità di conservazione e stoccaggio delle materie prime in modo da non alterarne freschezza, sapori e qualità organolettiche applicando tecniche di conservazione di alimenti e bevande
- Monitorare l'andamento dei costi nel rispetto del budget concordato
- Applicare le tecniche ed utilizzare le attrezzature per la conservazione delle materie prime approvvigionate in modo da non alterarne freschezza, sapori e qualità organolettiche
- Selezionare i fornitori per affidabilità ed economicità, valutando le offerte e monitorando l'esecuzione degli ordini
- Segnalare eventuali difformità rispetto alle forniture ricevute
- Regolare temperature degli ambienti e posizionamento delle confezioni in relazione alle caratteristiche qualitative e quantitative dei prodotti da conservare
- Registrare gli approvvigionamenti di materie prime in entrata e le consegne dei prodotti in uscita
- Provvedere all'approvvigionamento delle materie prime per la ristorazione
- Provvedere all'adeguamento alla normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP
- Pianificare le modalità di conservazione e stoccaggio delle materie prime in modo da non alterarne freschezza, sapori e qualità organolettiche applicando tecniche di conservazione di alimenti e bevande
- Monitorare l'andamento dei costi nel rispetto del budget concordato
- Applicare le tecniche ed utilizzare le attrezzature per la conservazione delle materie prime approvvigionate in modo da non alterarne freschezza, sapori e qualità organolettiche

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.2.3.2	Camerieri di ristorante

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