OPERATORE DEI SERVIZI DI SALA

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Veneto

AdA associate alla Qualificazione

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
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)	Abruzzo	3	X	X	X
CAMERIERE DI SALA, BAR E ATTIVITA' DI BANQUETING	Abruzzo	3	X	X	X
Operatore del servizio di sala	Basilicata	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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
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
TECNICO DEI SERVIZI 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
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
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: GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Obiettivo: Cliente accolto ed assistito nella fruizione del servizio nel rispetto degli standard qualitativi previsti.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

– Comunicazione professionale in lingua inglese ed in un'altra lingua straniera per quanto concerne l'accoglienza – Modelli e tecniche di comunicazione e gestione della relazione con il cliente – Caratteristiche del territorio: offerta di servizi turistici, tradizioni alimentari, prodotti tipici – Principi di customer care e di fidelizzazione del cliente – Tecniche di accoglienza in relazione a target e caratteristiche della clientela – Sistemi di pagamento e procedure di emissione di documenti fiscali

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Accogliere e comunicare con il cliente – Adottare stili di comportamento improntati a cordialità e cortesia – Informare e consigliare il cliente rispetto alla fruizione del territorio – Rilevare il grado di soddisfazione del cliente traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso – Gestire la riscossione del conto mediante diversi sistemi di pagamento ed emettere i corretti documenti fiscali – Gestire reclami e disservizi – Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei prodotti proposti

Titolo: EFFETTUARE IL SERVIZIO DI SALA

Obiettivo: Servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande effettuato nel rispetto degli standard di qualità e delle normative igienico sanitarie vigenti.

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

– Tecniche del servizio di sala: alla guéridon, all'italiana, alla francese, all'inglese – Tecniche di risoluzione dei problemi – Procedure e modelli organizzativi nella gestione del servizio di sala – Tipologie di evento: banqueting, garden party, coffee break, buffet, brunch,... – Modelli, componenti e standard qualitativi del servizio di sala – Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature utilizzate per il servizio in sala – Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di sicurezza sul lavoro e di HACCP relativi all'effettuazione del servizio di sala – Principali riferimenti normativi relativi alla mescita e somministrazione di alcolici

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Adottare tecniche di servizio di piatti e bevande differenti in base al menu, alla tipologia ed agli standard della struttura e alla tipologia di clientela – Monitorare i tempi di esecuzione e lo stato di avanzamento dell'erogazione del servizio tra sala e cucina/bar – Cogliere ed interpretare esigenze, problemi e richieste del cliente – Individuare modalità di intervento a fronte di criticità organizzative ed errori nel servizio – Operare il servizio di sala nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro e della normativa HACCP

Titolo: EFFETTUARE LA COMANDA

Obiettivo: Comande e ordini registrati con precisione e trasferiti tempestivamente

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

– Metodi e procedure per la redazione e l'inoltro della comanda con strumenti cartacei e elettronici – Processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative – Caratteristiche e composizione del menu e della carta dei vini – Elementi di culinaria – Elementi di enologia ed enogastronomia – Stili alimentari, allergie ed intolleranze alimentari – Comunicazione professionale in lingua inglese e in un'altra lingua straniera per quanto concerne la raccolta della comanda

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Presentare ed illustrare il menu e la carta dei vini, anche in lingua inglese e in un'altra lingua straniera, tenendo conto della disponibilità aggiornata dei piatti – Informare e consigliare il cliente, in modo chiaro e completo, al fine di orientarlo a seconda dei suoi gusti e preferenze, a quanto presente nell'offerta dell'esercizio ricettivo – Raccogliere le richieste del cliente, interpretando esigenze e preferenze – Predisporre la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici secondo le procedure aziendali – Registrare variazioni ai piatti e annotazioni relative ad eventuali allergie ed intolleranze – Trasferire la comanda in cucina, con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici

Titolo: ALLESTIRE E RIASSETTARE SALA E TAVOLI

Obiettivo: Spazio di ristorazione e tavoli predisposti ed allestiti in ragione delle esigenze estetico funzionali del servizio da erogare.

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

– Tecniche di lay out ed allestimento dello spazio ristorativo in funzione della tipologia di servizio o evento – Tecniche di mise en place di tavoli e banchetti – Tecniche, procedure e prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature – Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali e dei prodotti in uso – Elementi di igiene ambientale e di igiene del lavoro – Procedure di manutenzione ordinaria di spazi ed attrezzature – Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza sul lavoro per quanto concerne la pulizia e l'allestimento di spazi e attrezzature

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti e addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio ed evento – Applicare modalità e procedure igienico sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione, degli arredi e degli strumenti di lavoro – Rilevare il livello dei consumi dei materiali/prodotti e lo stato di usura delle componenti del servizio provvedendo al loro reintegro ove necessario – Effettuare piccoli interventi di manutenzione ordinaria di spazi ed attrezzature – Operare la pulizia e l'allestimento di spazi ed attrezzature nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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