TECNICO DEI SERVIZI DI SALA

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Veneto

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
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
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

Competenze

Titolo: CURARE L'ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA

Obiettivo: Clienti accolti e seguiti in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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 delll'offerta gastronomica e della carta delle bevande
Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione

CONOSCENZE

– Comunicazione professionale in lingua inglese e in un'altra lingua straniera per la gestione dell'accoglienza – Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo/vino. – Modelli e tecniche di comunicazione e di gestione della relazione con il cliente – Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento – Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente – Modelli organizzativi e standard di servizio dei servizi di sala – Tecniche di accoglienza e customer care differenziate in relazione al target di utenza
– Comunicazione professionale in lingua inglese e in un'altra lingua straniera per la gestione dell'accoglienza – Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo/vino. – Modelli e tecniche di comunicazione e di gestione della relazione con il cliente – Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento – Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente – Modelli organizzativi e standard di servizio dei servizi di sala – Tecniche di accoglienza e customer care differenziate in relazione al target di utenza

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela – Rilevare aspettative e grado di soddisfazione della clientela – Individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio sulla base delle aspettative rilevate e dei feedback ricevuti – Consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta – Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) in relazione allo “stile della casa” ed al target di clientela – Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste – Adottare strumenti e modalità di customer care e di fidelizzazione del cliente
– Cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela – Rilevare aspettative e grado di soddisfazione della clientela – Individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio sulla base delle aspettative rilevate e dei feedback ricevuti – Consigliare abbinamenti di gusto tra le

pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta – Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) in relazione allo “stile della casa” ed al target di clientela – Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste – Adottare strumenti e modalità di customer care e di fidelizzazione del cliente

Titolo: CURARE LA CONFIGURAZIONE E L'AMBIENTAZIONE DEGLI SPAZI

Obiettivo: Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di servizio/ evento approntato.

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

CONOSCENZE

– Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative, logistica e requisiti di sicurezza – 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, ... – Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature – Principali riferimenti normativi in materia di HACCP per quanto concerne la gestione di spazi ed attrezzature – Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala
– Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative, logistica e requisiti di sicurezza – 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, … – Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature – Principali riferimenti normativi in materia di HACCP per quanto concerne la gestione di spazi ed attrezzature – Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti – Prefigurare 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 – Controllare lo stato di efficienza ed usura/consumo dei materiali, prodotti ed attrezzature impiegati – Supervisionare e verificare gli standard di qualità, pulizia ed igienizzazione degli spazi e dei materiali di servizio nel rispetto della normativa HACCP – Monitorare le operazioni di allestimento nel rispetto delle mansioni e delle tempistiche definite
– Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti – Prefigurare 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 – Controllare lo stato di efficienza ed usura/consumo dei materiali, prodotti ed attrezzature impiegati – Supervisionare e verificare gli standard di qualità, pulizia ed igienizzazione degli spazi e dei materiali di servizio nel rispetto della normativa HACCP – Monitorare le operazioni di allestimento nel rispetto delle mansioni e delle tempistiche definite

Titolo: GESTIRE LE PRENOTAZIONI

Obiettivo: Servizio di prenotazione gestito nel rispetto degli standard di servizio definiti e massimizzando i coperti

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

CONOSCENZE

– Procedure, tecniche e strumenti per la gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione – Elementi di gestione del planning dei servizi ristorativi – Terminologia specifica per la gestione delle prenotazioni in lingua inglese – Terminologia specifica per la gestione delle prenotazioni in lingua inglese in un'altra lingua straniera – Servizi primari e servizi secondari accessori nel settore della ristorazione – Tecniche di comunicazione scritta
– Procedure, tecniche e strumenti per la gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione – Elementi di gestione del planning dei servizi ristorativi – Terminologia specifica per la gestione delle prenotazioni in lingua inglese – Terminologia specifica per la gestione delle prenotazioni in lingua inglese in un'altra lingua straniera – Servizi primari e servizi secondari accessori nel settore della ristorazione – Tecniche di comunicazione scritta

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita – Gestire la comunicazione con il cliente anche in inglese ed in un'altra lingua straniera per la gestione della prenotazione – Provvedere alla registrazione delle prenotazioni utilizzando strumenti cartacei ed elettronici ed annotando specifiche richieste se necessario – 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.
– Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita – Gestire la comunicazione con il cliente anche in inglese ed in un'altra lingua straniera per la gestione della prenotazione – Provvedere alla registrazione delle prenotazioni utilizzando strumenti cartacei ed elettronici ed annotando specifiche richieste se necessario – 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: COORDINARE LE ATTIVITÀ DELLA SALA

Obiettivo: Attività della sala e personale organizzati e coordinati in funzione delle esigenze e del servizio ed eventuali criticità gestite con individuazione di soluzioni appropriate.

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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 di gestione, monitoraggio e controllo delle attività e dei processi di lavoro nell'ambito della sala – Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità – Principi di organizzazione aziendale e del lavoro per la gestione del servizio di sala – Processi di lavoro, modalità organizzative e ruoli nell'ambito della ristorazione – Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione – Tecniche di gestione del gruppo di lavoro – Modalità e tecniche di servizio in sala – Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio per organizzare e gestire le attività di sala
– Tecniche di gestione, monitoraggio e controllo delle attività e dei processi di lavoro nell'ambito della sala – Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità – Principi di organizzazione aziendale e del lavoro per la gestione del servizio di sala – Processi di lavoro, modalità organizzative e ruoli nell'ambito della ristorazione – Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione – Tecniche di gestione del gruppo di lavoro – Modalità e tecniche di servizio in sala – Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio per organizzare e gestire le attività di sala

ABILITÀ/CAPACITÀ

– 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 al fine

di effettuare i necessari interventi correttivi in caso di disguidi e/o per rispondere a richieste aggiuntive/non previste da parte del cliente – Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rilevate – Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione – Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio – Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità
– 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 al fine di effettuare i necessari interventi correttivi in caso di disguidi e/o per rispondere a richieste aggiuntive/non previste da parte del cliente – Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rilevate – Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione – Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio – Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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