

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

| | |
|---|-----------|
| 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: CURARE L'ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA

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

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

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

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

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

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

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

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 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