

Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Umbria

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

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
Operatore del servizio di sala - cameriere	Calabria	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE DELLA RISTORAZIONE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	Emilia-Romagna	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		
RACCOLTA ED EVASIONE DELLA COMANDA	Friuli Venezia Giulia	1	X		
SERVIZIO SPECIALISTICO DI CIBI E BEVANDE	Friuli Venezia Giulia	1		X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	Friuli Venezia Giulia	1		X	
ESEGUIRE L'ALLESTIMENTO E IL RIASSETTO DELLA SALA	Friuli Venezia Giulia	1			X
ILLUSTRAZIONE DELL'OFFERTA ENOGASTRONOMICA	Friuli Venezia Giulia	1		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: Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma

Obiettivo: Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Attività associate alla Competenza

Titolo: Operare nel settore della ristorazione

Obiettivo: Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.

Elementi di marketing turistico e territoriale.

Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico: - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione. - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Titolo: Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive

Obiettivo: Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo – Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione. – Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. – Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. – Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Titolo: Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio ricettivo

Obiettivo: Accogliere, informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

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: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

Modelli teorici di comunicazione.

Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.

Competenza linguistica al livello B1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Comunicare in lingua straniera con le diverse tipologie di clienti: - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue. - Redigere i menù e le offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue

Accogliere il cliente, in lingua italiana e in lingua straniera: - Accompagnare il cliente al tavolo e, se richiesto, illustrare le caratteristiche del locale. -

Interpretare le richieste avanzate dal cliente. - Rilevare criticità e problematiche poste dai clienti.

Comunicare con le diverse tipologie di clienti: - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei piatti proposti. - Consigliare e informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, alle vivande e alle bevande presenti nel menù. - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

Titolo: Riordino degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Obiettivo: Effettuare il riordino e la pulizia della sala e degli ambienti della ristorazione tenendo conto delle indicazioni impartite dal direttore di sala.

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: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

Titolo: Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione

Obiettivo: Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario: – Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale. – Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas. – Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. – Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Titolo: Esercitare la professione di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani

Obiettivo: Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.
Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.
Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (ex-REC).
CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala e ai piani: - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili. - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale. Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani: - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra sé e le altre risorse operative in sala.

Titolo: Realizzare il servizio al tavolo, ai piani ed a buffet

Obiettivo: Eseguire le operazioni da effettuare al fine di raccogliere e quindi soddisfare gli ordini pervenuti (in sala e ai piani), tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione

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

Servizio ai tavoli di cibi e bevande

CONOSCENZE

Dressage delle insalate.

Tecniche di cottura di sala.

Tecniche di lavorazione dei principali piatti alla lampada.

Découpage della polleria.

Tecniche di taglio delle carni e di grosses pièces.

Regole di galateo.

Tecniche di organizzazione del servizio in sala.

Tecniche di filettatura, sezionatura, spezzatura dei pesci.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Illustrare l'offerta gastronomica e raccogliere l'ordine del cliente: - Illustrare il menù, presentando le vivande e le bevande indicate, e promuovere le "specialità della casa". - Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente e all'organizzazione delle attività della cucina ("comande" ed ordine di priorità comprensibili). - Trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori. Servire al tavolo, ai piani, al buffet seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio: - Approntare il carrello di servizio/vassoio e utilizzarlo in maniera adeguata. - Porzionare, laddove necessario, i cibi nelle dimensioni corrette. - Effettuare, se previsto, il dressage delle insalate. - Realizzare la cottura in sala (flambage).

Titolo: Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Obiettivo: Eseguire le operazioni connesse all'allestimento della sala, del buffet, dei tavoli e dei vassoi per il servizio in camera, tenendo conto delle indicazioni impartite dal direttore di sala.

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: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

Tipologie di servizi (table d'hôte, carte, grand carte, guéridon)

Tipologie di mise en place (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).

Tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e ceremonie ufficiali.

Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala.

Terminologia tecnica di settore.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Allestire i tavoli in base al servizio da realizzare seguendo le indicazioni del direttore di sala: – Disporre in modo corretto il tovagliato adeguato al servizio da realizzare. – Sistemare le stoviglie, i bicchieri e le posate adeguati al servizio da realizzare e apparecchiare la tavola in modo corretto. – Predisporre in modo funzionale accessori e eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare. Organizzare gli spazi funzionalmente al servizio realizzare in base allo schema indicato dal direttore di sala: – Interpretare lo schema predisposto dal direttore di sala per il servizio da realizzare – Disporre in modo corretto tavoli e sedie in base al servizio da realizzare – Verificare l'integrità e la pulizia di tavoli e sedie

Titolo: Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – sala e piani

Obiettivo: Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi e applicare metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro.

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: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

Accenni alle specifiche norme di settore.

Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro.

Principi di igiene e cura della persona.

Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.

Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

ABILITÀ/CAPACITÀ

Lavare e sanificare l'area di lavoro – Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni. – Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.

Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti: – Applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti. – Curare la propria igiene personale.

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