

Operatore del servizio di sala

 **SETTORE 23. Servizi turistici**

REPERTORIO - Basilicata

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
CAMERIERE DI SALA, BAR E ATTIVITA' DI BANQUETING	Abruzzo	3	X	X	X
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)	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		
SERVIZIO SPECIALISTICO DI CIBI E BEVANDE	Friuli Venezia Giulia	1		X	
SERVIZIO DI CIBI E BEVANDE	Friuli Venezia Giulia	1		X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ESEGUIRE L'ALLESTIMENTO E IL RIASSETTO DELLA SALA	Friuli Venezia Giulia	1		X	
ILLUSTRAZIONE DELL'OFFERTA ENOGASTRONOMICA	Friuli Venezia Giulia	1	X		
RACCOLTA ED EVASIONE DELLA COMANDA	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: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Descrizione: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Obiettivo: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi
legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
metodi di sorveglianza
misure generali di tutela
organi di vigilanza, controllo, assistenza
principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
principali rischi legati all'uso di attrezzi
principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
procedure di emergenza e primo soccorso
uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione
applicare tecniche di primo soccorso
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzi
usare e manutenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale

Titolo: Accoglienza e assistenza al cliente

Descrizione: servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Obiettivo: servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Attività associate alla Competenza

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

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

elementi di marketing dei servizi turistici

modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati

tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento

tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente

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

definire e adottare modalita' di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorita' espresse dal cliente

cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela

assistere il cliente nella fruizione del servizio reso

rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilita' e fruibilita' del servizio reso

Titolo: Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute

Descrizione: corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato

Obiettivo: corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

modalita' di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti
modalita' di pagamento elettronico
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
terminologia di settore in lingua straniera
tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti
elementi di contabilita' dei costi
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare sconti
concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso
custodire in modo sicuro gli incassi
illustrare le condizioni di vendita
verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito

Titolo: Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Descrizione: spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico-funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari

Obiettivo: spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico-funzionali del servizio da erogare e conformemente agli standard igienico-sanitari

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

componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP)
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati
tecniche di allestimento della sala e di mise en place dei tavoli
tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio
tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc.

ABILITÀ/CAPACITÀ

rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario
recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione e di distribuzione
applicare modalita' e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro
applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto
adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento
adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.)
segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati

Titolo: Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande

Descrizione: servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualita' e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

Obiettivo: servizio di distribuzione dei piatti e delle bevande secondo gli standard di qualita' e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

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

componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar

normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati

tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar

tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

terminologia di settore in lingua straniera

tecniche di servizio per menu complessi: servizio alla gueridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto

impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua

straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio
applicare le tecniche di servizio ai tavoli o al banco
servire piatti e bevande
controllare la qualita' visiva del prodotto servito, dell'immagine e della
funzionalita' della sala
raccogliere ordinazioni
segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
riassettare i tavoli

Titolo: Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

Descrizione: conformita' delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP

Obiettivo: conformita' delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti
tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attivita'
tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti
tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento

ABILITÀ/CAPACITÀ

definire i limiti di accettabilita' per assicurare che ogni punto critico sia sotto controllo
definire le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di

definire un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.)
dimostrare di aver preso tutte le ragionevoli precauzioni per garantire la sicurezza degli alimenti
gestire la documentazione a supporto del processo di controllo attuato
identificare i pericoli potenziali associati alla produzione di un alimento
identificare le fasi da controllare per eliminare o minimizzare il rischio
stabilire modalita' di verifica per confermare che il sistema stia funzionando

Titolo: Predisposizione delle comande e degli ordini

Descrizione: comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente

Obiettivo: comande e ordini annotati in maniera precisa e trasferiti tempestivamente

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

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

piatti e bevande offerti e presenti nel menu

metodi per la redazione e l'inoltro della comanda

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

struttura del reparto

tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

tecniche e strumenti di annotazione della comanda

terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

trasferire la comanda in maniera funzionale ai tempi di evasione
 presentare i menu
 predisporre la comanda/ordine secondo lo standard e le procedure aziendali
 richieste
 impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
 applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto
 annotare la comanda con l'impiego di strumenti cartacei ed elettronici
 aggiornare i menu sulla base dell'esaurimento di alcune pietanze del giorno
 adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.)

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

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