

Tecnico del servizio di distribuzione pasti e bevande

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico del servizio di distribuzione pasti e bevande è in grado di provvedere alla gestione e organizzazione del servizio di pietanze, vini e bevande, valorizzando la tipicità e stagionalità dei prodotti, utilizzando attrezzature e tecniche di servizio in ragione della tipologia di menù, struttura ed evento e predisponendo lo spazio per la ristorazione.

AREA PROFESSIONALE

Produzione e distribuzione pasti

LIVELLO EQF

4

PROFILI COLLEGATI - COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
CP 2011	5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante 5.2.2.2.3 Addetti al banco nei servizi di ristorazione
ATECO 2007	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
Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni	SEP 23 - Servizi turistici ADA.23.01.07 (ex ADA.19.16.35) - Coordinamento delle attività di sala ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli ADA.23.01.09 (ex ADA.19.16.37) - Gestione del servizio di sommelierie

Unità di competenza	Capacità	Conoscenze
1. Approntamento spazi di ristorazione	Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti e addobbi degli spazi in rapporto a tipologia di servizio ed evento	▪ Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti ▪ Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche) ▪ Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento
	Applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e strumenti di lavoro	
	Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento, il riordino dello spazio di ristorazione individuando eventuali soluzioni migliorative	
	Rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo eventualmente al loro reintegro e in coerenza con gli ordinativi	
2. Assistenza cliente	Adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente	▪ Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari e di somministrazione di alcolici ▪ Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di haccp ▪ Principali tecniche di servizio e miscita dei vini ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ Sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini e bevande
	Consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta	
	Illustrare il menù interpretando le preferenze culinarie e le richieste della clientela, promuovendo la stagionalità delle materie prime e dei prodotti e valorizzando le tipicità del territorio e il made in Italy	
	Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del	
3. Configurazione servizio di ristorazione	Adottare tecniche di predisposizione strutturale ed estetica delle pietanze (porzionatura, servizio alla fiamma, spinatura a bordo tavolo, decorazione dolci, ecc.)	▪ Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise en place di tavoli e banchetti ▪ Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente ▪ Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini ▪ Tecniche di food&beverage cost ▪ Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar
	Individuare ed adottare tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa - cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc. - e adeguare lo stile risto	
	Riconoscere priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio e trasferirle funzionalmente ai servizi correlati	
	Verificare i tempi di esecuzione e lo stato di avanzamento delle attività, interagendo in modo funzionale con gli altri settori di attività	
4. Proposizione offerta bevande e prodotti vinicoli	Applicare tecniche di degustazione dei vini e di altre bevande (profumo, gusto, colore, temperatura, ecc.) individuando il tipo di bicchiere più adeguato	▪ Tecniche di presentazione e valorizzazione dei prodotti, con riferimento alla loro tipicità e al made in Italy ▪ Terminologia tecnica di settore in lingua inglese ▪ Tradizioni culturali ed enogastronomiche del territorio
	Identificare il fabbisogno qualitativo dei vini e delle altre bevande in ragione della tipologia di menù offerta, del target clienti di riferimento e delle tendenze del settore, valorizzando le produzioni locali	
	Illustrare la carta dei vini e delle altre bevande in coerenza con i piatti ordinati dai clienti, tenendo conto delle loro	

	caratteristiche e del tipo di evento	
	Valutare la qualità alimentare e degustativa dei prodotti vinicoli e delle altre bevande e adottare modalità adeguate di servizio	

Riferimenti per lo sviluppo, la valutazione, la formalizzazione e la certificazione delle competenze

Unità di competenza <i>1. Approntamento spazi di ristorazione</i>		
Indicatori	Capacità	Conoscenze
▪ Riordino spazi di ristorazione ▪ Allestimento tavoli o banco buffet/bar ▪ Controllo ordinativi ▪ Controllo livello scorte dispense e dotazioni di sala bar	▪ Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti e addobbi degli spazi in rapporto a tipologia di servizio ed evento ▪ Applicare modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e strumenti di lavoro ▪ Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento, il riordino dello spazio di ristorazione individuando eventuali soluzioni migliorative ▪ Rilevare il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo eventualmente al loro reintegro e in coerenza con gli ordinativi	▪ Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento ▪ Sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini e bevande ▪ Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise en place di tavoli e banchetti ▪ Tecniche di food&beverage cost ▪ Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di haccp ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Spazio di ristorazione predisposto in ragione delle esigenze estetico-funzionali del servizio da erogare		

Unità di competenza 2. Assistenza cliente		
Indicatori	Capacità	Conoscenze
▪ Accoglienza cliente ▪ Presentazione menù ▪ Raccolta ordinazioni e determinazione tempi/sequenze di erogazione del servizio ▪ Registrazione e trasmissione reclami ▪ Riscossione conto	▪ Adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente ▪ Consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta ▪ Illustrare il menù interpretando le preferenze culinarie e le richieste della clientela, promuovendo la stagionalità delle materie prime e dei prodotti e valorizzando le tipicità del territorio e il made in Italy ▪ Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevare il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feed-back ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del	▪ Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative ▪ Terminologia tecnica di settore in lingua inglese ▪ Tradizioni culturali ed enogastronomiche del territorio ▪ Tecniche di presentazione e valorizzazione dei prodotti, con riferimento alla loro tipicità e al made in Italy ▪ Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Servizio ristorativo reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente		

Unità di competenza 3. Configurazione servizio di ristorazione		
Indicatori	Capacità	Conoscenze
▪ Controllo visivo-olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati: date di scadenza, modalità di presentazione dei piatti, ecc. ▪ Erogazione servizio ristorativo ▪ Monitoraggio stato di avanzamento delle attività di erogazione del servizio	▪ Adottare tecniche di predisposizione strutturale ed estetica delle pietanze (porzionatura, servizio alla fiamma, spinatura a bordo tavolo, decorazione dolci, ecc.) ▪ Individuare ed adottare tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa - cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc. - e adeguare lo stile risto ▪ Riconoscere priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio e trasferirle funzionalmente ai servizi correlati ▪ Verificare i tempi di esecuzione e lo stato di avanzamento delle attività, interagendo in modo funzionale con gli altri settori di attività	▪ Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative ▪ Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti ▪ Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Servizio ristorativo adeguatamente erogato		

Unità di competenza
4. Proposizione offerta bevande e prodotti vinicoli

Indicatori	Capacità	Conoscenze
■ Collaborazione nell'elaborazione della carta dei vini e delle altre bevande ■ Degustazione dei vini e controllo qualità ■ Mescita dei vini ■ Somministrazione bevande	■ Applicare tecniche di degustazione dei vini e di altre bevande (profumo, gusto, colore, temperatura, ecc.) individuando il tipo di bicchiere più adeguato ■ Identificare il fabbisogno qualitativo dei vini e delle altre bevande in ragione della tipologia di menù offerta, del target clienti di riferimento e delle tendenze del settore, valorizzando le produzioni locali ■ Illustrare la carta dei vini e delle altre bevande in coerenza con i piatti ordinati dai clienti, tenendo conto delle loro caratteristiche e del tipo di evento ■ Valutare la qualità alimentare e degustativa dei prodotti vinicoli e delle altre bevande e adottare modalità adeguate di servizio	■ Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini ■ Tradizioni culturali ed enogastronomiche del territorio ■ Principali tecniche di servizio e mescita dei vini ■ Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar ■ Tecniche di presentazione e valorizzazione dei prodotti, con riferimento alla loro tipicità e al made in Italy ■ Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari e di somministrazione di alcolici ■ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ■ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Vini e altre bevande serviti nel rispetto degli standard di qualità prefissati e in funzione della tipologia di menù offerta		