

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO**  
**QUALIFICAZIONE DI TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)**

## 1. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro</li> <li>• contratti nazionali e collettivi</li> </ul> Il contratto a tempo determinato e indeterminato Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi Gli sbocchi professionali Principi etici fondamentali	Inquadramento della professione	5	5	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <p>Elementi di marketing dei servizi  Standard di qualità di un servizio  Tecniche di accoglienza  Regole di comportamento  Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente  Tecniche strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento  Elementi di psicologia della comunicazione  Tecniche di problem solving</p> <b>Abilità</b> <p>Accogliere ed assistere il cliente nella fruizione del servizio  resogestendo e supervisionando le attività di accoglienza, attesa, somministrazione e commiato.  Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela  Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente e se necessario individuare azioni correttive  Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente  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 accessibilità e fruibilità del servizio reso  Supportare il cliente nella risoluzione di eventuali problematiche o disservizi, attivando se possibile, immediate azioni correttive</p>	Accogliere e gestire i clienti	15	7	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

3	<p><b>Conoscenze</b></p> <p>Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative  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, ecc  Logistica e requisiti di sicurezza</p> <p><b>Abilità</b></p> <p>Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti coerenti alla tipologia di evento ed agli standard di servizio definiti  Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi  Prefigurarsi 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 dell'immagine ed ambientazione degli spazi  Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente  Monitorare le operazioni di allestimento nel rispetto delle mansioni e delle tempistiche definite</p>	Organizzare e supervisionare l'allestimento dei locali	20	10	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	----	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

♦

♦

♦

♦

4	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>♦ Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature</li> <li>♦ Tecniche di inventario</li> <li>♦ Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Controllare lo stato di efficienza ed usura/consumo dei materiali, prodotti ed attrezzature impiegati e richiedere la loro eventuale sostituzione o manutenzione</li> <li>♦ Supervisionare e verificare gli standard di qualità, pulizia ed igienizzazione degli spazi e dei materiali di servizio nel rispetto della normativa igienico-sanitaria di settore</li> <li>♦ Supervisionare le operazioni di riordino e ripristino della sala nel rispetto dei turni di lavoro e degli orari di apertura dei servizi</li> <li>♦ Occuparsi degli ordini di forniture ed attrezzature necessarie applicando tecniche di inventario secondo gli standard di frequenza definiti</li> </ul>	Supervisionare le attività di pulizia e riordino degli spazi e la manutenzione di arredi e dotazioni	15	7	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base dell'avalutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Servizi primari e servizi secondari accessori nel settore della ristorazione</li> <li>♦ Tecniche di gestione dei flussi distributivi</li> <li>♦ Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione dei dati</li> </ul>	Registrare le prenotazioni e gestire i flussi distributivi	15	7	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base dell'avalutazione di apprendimenti formali, non formali

	<b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provvedere alla registrazione delle prenotazioni utilizzando strumenti cartacei ed elettronici ed annotando specifiche richieste se necessario</li> <li>• Gestire le richieste di prenotazione in relazione alla disponibilità della sala e cercando di ottimizzare i flussi distributivi in relazione alle attese della clientela</li> <li>• 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</li> <li>• Gestire le richieste di prenotazione in presenza ottimizzando i tempi di attesa attraverso la predisposizione di spazi e servizi accessori di intrattenimento.</li> </ul>				ed informali
6	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>• Normativa sui contratti di settore</li> <li>• Tecniche e strumenti di esercizio della leadership</li> <li>• Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità</li> <li>• Tecniche di gestione delle crisi e problem solving</li> <li>• Principi e tecniche di clima e benessere organizzativo</li> <li>• Tecniche di coordinamento e gestione delle dinamiche di gruppo</li> <li>• Tecniche di organizzazione del personale di sala: compiti e ruoli del servizio di ristorazione</li> <li>• Principi e tecniche di comunicazione interna</li> <li>• </li> </ul> <b>Abilità</b> <p>Programmare attività, funzioni e turni del personale di sala</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in relazione ai compiti ed ai ruoli assegnati</li> </ul> <p>Monitorare le attività del personale di sala e controllare che</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni ed i tempi definiti</li> <li>• Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership al fine di motivare ciascun membro dello staff nello svolgimento delle mansioni assegnate conciliando attitudini</li> </ul>	Coordinare le risorse umane	30	15	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione dei apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>personali, competenze professionali ed esigenze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aziendali</li> <li>• Monitorare la qualità del clima di lavoro al fine di creare un contesto produttivo in relazione agli obiettivi di servizio e al posizionamento dell'azienda</li> <li>• Distribuire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro apportando se necessario modifiche nella fase di erogazione del servizio</li> <li>• Fornire indicazioni chiare e precise ai propri collaboratori e favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro</li> <li>• Formare il nuovo personale nel rispetto degli standard di servizio definiti e del principio del lavoro di squadra</li> <li>• Ispezionare l'aspetto e la tenuta dello staff, e correggere le eventuali mancanze</li> </ul>				
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Modalità e tecniche di servizio in sala</li> <li>• Tecniche di pianificazione dell'attività</li> <li>• Processi di erogazione del servizio: fasi, tempi, ruoli, modalità organizzative</li> <li>• Normativa per la somministrazione di alimenti e bevande</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <p>Formulare ordini di servizio adeguati al piano di lavoro ed alla tipologia di servizio evento da erogare</p> <p>Condividere con l'intero staff, in relazione al posizionamento della struttura ristorativa, gli standard qualitativi da garantire, le relative tempistiche di servizio, la proposta enogastronomica e la linea di condotta della relazione con il cliente anche in caso di reclami</p> <p>Assicurarsi che tutte le informazioni tra i camerieri ed il reparto cucina siano chiare e corrette in modo da agevolare il flusso di lavoro</p> <p>Predisporre procedure e modalità di erogazione del servizio in sala coerenti con il posizionamento dell'azienda di ristorazione</p> <p>Monitorare le attività in sala verificando la soddisfazione dei clienti e l'andamento dei flussi di lavoro</p>	<p>Coordinare il servizio di somministrazione cibi e bevande</p>	30	15	<p>AmMESSO</p> <p>il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<p><b>Conoscenze</b></p> <p>Elementi di gastronomia, enologia e scienza dell'alimentazione Criteri e tecniche di abbinamento dei vini Tecniche di degustazione dei vini Produzione vitivinicola locale e nazionale Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie metaboliche Proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti Tecniche di promozione e vendita</p> <p><b>Abilità</b></p> <p>Valutare le esigenze o abitudini alimentari del cliente al fine di guidarli nella fase di scelta ed ordinazione Illustrare l'offerta gastronomica descrivendo gli aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali al fine di valorizzare la proposta offerta Illustrare la carta dei vini dettagliandone caratteristiche, aziende e metodi di produzione, provenienza ed abbinamenti Proporre abbinamenti enogastronomici in relazione alle scelte dei clienti e alla offerta della struttura ristorativa Collaborare insieme allo chef di cucina e al direttore alla elaborazione ed aggiornamento del menù secondo tecniche promozionali</p>	Illustrare l'offerta enogastronomica ed abbinare i vini	25	12	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendi- menti formali
9	<p><b>Conoscenze</b></p> <p>Tecniche e software gestionali per l'evasione degli ordini</p> <p><b>Abilità</b></p> <p>Trascrivere manualmente o tramite dispositivi elettronici la comanda inserendo i riferimenti dell'ordine (n. tavolo, n. cliente) e rispettando la sequenza di uscita delle portate segnalando, se necessario, specifiche richieste o esigenze al fine di coordinarsi con la cucina Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmisione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità</p>	Raccogliere le comande e trasferire gli ordini	10	5	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti for- mali, non formalizzati informali

10	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP</li> <li>Tecniche di preparazione dei piatti in tavola (tartara, flambé, ecc.)</li> <li>Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> <li>Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce</li> <li>Tecniche e strumenti per la sporzionatura in tavola</li> <li>Tecniche di mescita e conservazione dei vini</li> </ul> <p>•</p> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparare piatti direttamente in tavola adottando tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, delle attrezzature ed el piano di lavoro</li> <li>Applicare tecniche di sfilettatura e servizio del pesce</li> <li>Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola applicando le tecniche adeguate</li> <li>Eseguire piatti al flambé con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici</li> <li>Controllare la qualità visiva del prodotto</li> <li>servito</li> <li>Monitorare l'adeguata temperatura di servizio dei vini e l'appropriatezza del bicchiere</li> </ul>	Preparare e servire i piatti direttamente altavolo	25	12	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
11	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale</li> <li>Lingua inglese</li> </ul> <p>•</p> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> </ul>	Comunicare in modo efficace in lingua inglese	60	30	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali



12	<b>Conoscenze</b>  Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale Seconda lingua straniera  <b>Abilità</b>  Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio	Comunicare in modo efficace in lingua straniera – seconda lingua straniera	30	15	AmMESSO il riconoscimento del credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
13	<b>Conoscenze</b>  Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità al settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>288</b>	<b>144</b>	