

## TECNICO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING

### DESCRIZIONE SINTETICA

Il **Tecnico dei servizi sala-banqueting** è in grado di gestire i flussi distributivi di pasti e bevande, progettare eventi scegliendo le opportune modalità di erogazione del servizio, provvedere al layout ed all'ambientazione degli spazi, effettuare attività di customer care and satisfaction.

### AREA PROFESSIONALE

Produzione e distribuzione pasti

### PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<b>Sistema classificatorio ISCO</b>	5123.1 Camerieri, operatori mensa e assimilati
<b>Sistema classificatorio ISTAT</b>	5.2.2.3 Camerieri ed assimilati
<b>Sistema classificatorio del MINISTERO DEL LAVORO</b>	341111 Assistente food and beverage 522313 Cameriere di rango 522324 Maitre 522326 Responsabile di sala
<b>Sistema informativo EXCELSIOR</b>	1.06.01 Specialisti e tecnici dei servizi alberghieri e di ristorazione
<b>Repertorio delle professioni ISFOL</b>	Turismo, ospitalità e tempo libero * Cameriere/Maitre
<b>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</b>	Alberghiero cod. 10 Tecnici gestione servizi: sala/bar (maitre/barman)

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Progettazione eventi banqueting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* scegliere le modalità di erogazione del servizio banqueting in ragione dell'evento da realizzare</li> <li>* valutare la tipologia di menù, il beverage e l'offerta dei vini in funzione dell'evento da approntare</li> <li>* esaminare i costi complessivi dell'evento - food-cost, beverage, attrezzature, risorse umane - per formulare eventuali preventivi</li> <li>* definire una pianificazione dei tempi, delle attività e dei ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative</li> <li>☞ Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento</li> <li>☞ Grammatica, sintassi e terminologia tecnica di settore della lingua inglese e di una seconda lingua straniera</li> </ul>
<b>2. Configurazione ed ambientazione spazi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* prefigurarsi utilizzo ed organizzazione degli spazi coerentemente alla localizzazione prescelta</li> <li>* scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi</li> <li>* adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi prescelti</li> <li>* scegliere le mise en place di tavoli e banchetti diversificate per tipologia di servizio ed evento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio</li> <li>☞ Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc.</li> <li>☞ Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala</li> </ul>
<b>3. Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni</li> <li>* cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela</li> <li>* consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta</li> <li>* riscontrare il grado di soddisfazione del cliente ed individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Tecniche di servizio per menù complessi :servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> <li>☞ Caratteristiche merceologiche degli alimenti</li> <li>☞ Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo-vino</li> <li>☞ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ul>
<b>4. Gestione flussi distributivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio</li> <li>* definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione pasti e bevande</li> <li>* comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rilevate</li> <li>* intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmisione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ricettive</li> <li>☞ Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione di dati</li> </ul>

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
<b>1. Progettazione eventi banqueting</b>	Le operazioni di progettazione dell'evento banqueting da realizzare	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ elaborazione della tipologia di intervento da approntare</li> <li>✎ budgeting dell'evento</li> <li>✎ programmazione dell'evento</li> </ul>	Modalità di erogazione del servizio funzionali alla ottimale realizzazione dello stesso	Prova pratica in situazione
<b>2. Configurazione ed ambientazione spazi</b>	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ organizzazione degli spazi</li> <li>✎ cura dell'ambientazione e degli allestimenti</li> <li>✎ assetto e dotazione dei tavoli e dei banchetti</li> </ul>	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato	
<b>3. Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>	Le operazioni di accoglienza cliente e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ organizzazione del servizio di raccolta delle prenotazioni</li> <li>✎ ricezione e collocazione ai tavoli dei clienti</li> <li>✎ illustrazione menù,</li> <li>✎ lista bar, carta dei vini</li> <li>✎ registrazione e risoluzione reclami</li> </ul>	Clienti seguiti in tutte le fasi del processo e soddisfatti del servizio erogato	
<b>4. Gestione flussi distributivi</b>	Le operazioni di gestione dei flussi distributivi dei pasti e delle bevande	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ coordinamento delle attività di distribuzione pasti e bevande</li> <li>✎ organizzazione delle modalità di ricezione/trasmissione delle ordinazioni</li> <li>✎ controllo delle fasi di pulizia e riassetto tavoli</li> </ul>	Servizio di distribuzione pasti e bevande realizzato secondo criteri di efficienza ed efficacia	

## TECNICO DEI SERVIZI DI SALA-BANQUETING

### STANDARD relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di "TECNICO DEI SERVIZI DI SALA-BANQUETING"

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di "approfondimento tecnico-specializzazione". Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l'area professionale, da definir e in fase di progettazione e da accertare prima dell'avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

#### ▪ **Corsi di 500 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.

#### ▪ **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani -adulti occupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

#### ▪ **Corsi di 300 ore**

***Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani -adulti disoccupati.***

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

#### **NOTA**

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale e in particolare al "Complemento di Programmazione" e relative modifiche.