**PIANO FORMATIVO OPERATORE DELLA RISTORAZIONE- SALA E BAR CLASSE 3°**

L’operatore sala bar svolge, individualmente e/o in collaborazione con altri, la somministrazione e la vendita di alimenti e bevande, realizzando i diversi tipi di servizio di sala e le principali preparazioni di bar.

Gestisce in autonomia la preparazione giornaliera della sala e del bar (mise en place di base) e, su indicazione del responsabile aziendale, l’effettuazione delle diverse tipologie di servizio e le varie fasi di comanda.

Cura il rapporto con la clientela nelle fasi di accoglienza, di servizio al tavolo o al bar e di commiato; ha senso dell’ospitalità, opera con disponibilità e discrezione professionale; sa gestire situazioni critiche.

Si inserisce in aziende di ristorazione (ristoranti tradizionali, ristoranti gourmet, ristoranti per banchetti, ristoranti d’albergo ecc.) ed in esercizi pubblici di vendita (bar, pubs, enoteche…).

Possiede capacità tecniche professionali di base e lavora a livello operativo-esecutivo.

COMPITI

* Fornire informazioni ai clienti relativamente ai piatti compresi nel menu, ai vini e agli spumanti serviti suggerendo opportuni abbinamenti
* Allestire e gestire i diversi stili di servizio di sala e le fasi di porzionamento del prodotto
* Effettuare il servizio dei vini e spumanti in sala
* Effettuare il servizio in sala della prima colazione e del coffee-break
* Allestire e gestire i servizi di caffetteria, bevande tradizionali in base alle indicazioni aziendali
* Gestire in modo corretto ed efficace le fasi di accoglienza e congedo con il cliente e le situazioni problematiche
* Conservare il prodotto finito in base alla categoria merceologica di appartenenza
* Attuare interventi di promozione dell’attività e del prodotto-servizio offerto adottando opportune strategie comunicative e relazionali sia all’interno del team di lavoro sia con i clienti, anche stranieri, nel rispetto degli standard aziendali

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STANDARD FORMATIVI MINIMI** | **DECLINAZIONE**  | **OSA** | **ABILITA’** | **CONOSCENZE** | **DISCIPLINE COINVOLTE** | **COMPETENZE ATTESE** | **ABILITA’** | **CONOSCENZE** | **CONTENUTI** | **MODALITA’** |
|  |  |  | Eseguire la mise en place per il servizio al tavoloEseguire la mise en place per il servizio di banquetingAccogliere il clienteElencare e presentare il menuRaccogliere la comandaTrasmettere l’ordine alla cucinaEffettuare il servizio delle bevande anche consigliando opportuni abbinamentiPresentare il contoCongedare il cliente | Le tecniche di servizio al tavoloIl servizio cateringIl servizio banquetingIl menu e la composizione dei piattiLa carta dei viniLe tecniche di accoglienza e comunicazione | Tecniche di servizioOrganizzazione di settoreComunicazione e tecniche di comunicazioneLingua straniera di settore e/o seconda lingua stranieraScienza e tecnologia alimentareBasi di enologia | Allestire e gestire il servizio di sala in base al tipo di servizio da erogare (al tavolo, banqueting, ecc.) e nel rispetto delle indicazioni aziendali | Distinguere i requisiti e le mansioni di ogni figura professionale. Essere consapevole dell’importanza di un coretto comportamento.Indossare regolarmente la divisa completa e in ordine .Individuare le principali norme in materia di sicurezza e igiene.**Distinguere le aree di lavoro della sala. Conoscere l’arredamento di una sala ristorante, nonché le attrezzature e relativo utilizzo e manutenzione**Applicare le nozioni e le regole fondamentali per comporre il coperto | STORIA DEL SERVIZIO A TAVOLALE STRUTTURE DI RISTORAZIONE E RICETTIVEIL EPRSOANLE DI SALA E LA BRIGATA FUNZIONALEATTREZZATURA E TOVAGLIATOMISE EN PLACE |  Breve storia del servizio a tavola.Reparti del ristorante.Tipologie servizi ristorativi.Il Personale di sala.La divisa, complementi della divisa.Cura della persona -igieneRequisiti e norme di comportamento.Igiene sul lavoro - normativaLa suddivisione della sala in ranghi e sezioni.Pulizia e manutenzione di attrezzature e zone di lavoro.Il mollettone.Stesura di tovaglia e coprimacchia Il menu.Uso del tovagliolo di servizio.Le fasi della mise en place Preparazione dei coperti.Esempi variPrincipali momenti del servizio di sala | **Lezioni frontali****Lezioni di laboratorio di cucina e sala vendita****Simulazioni in laboratorio di Sala Vendita****Alternanza Scuola Lavoro Stage aziendale** |
|  |  |  | Eseguire la mise en place per il servizio di prima colazione al tavolo e/o a buffetEseguire la mise en place per il servizio di coffee breakAccogliere il clienteRaccogliere le ordinazioniEffettuare il servizio al tavolo e/o a buffetIndicare al cliente i prodotti e le bevande disponibiliGuidare il cliente nella scelta degli alimenti anche indicandone gli ingredienti | Le tecniche di servizio per la prima colazioneI menù nazionali e internazionaliIl ricettario aziendaleLe tecniche di servizio per i coffee breakLe preparazioni di base per il servizio di prima colazioneLe bevande di base per il servizio di prima colazione e coffee break La gestione del cliente dall’accoglienza al congedo | Tecniche di servizioScienza e tecnologia alimentareScienza dell’alimentazione e dietologia | Eseguire il servizio della prima colazione, del coffee break in base alle indicazioni aziendali | Distinguere le caratteristiche dei diversi stili di servizio.Servire alcune pietanze applicando le tecniche adeguate.Riconoscere tutte le fasi relative al servizio beverage.Saper analizzare i diversi prodotti di caffetteria. | LA TECNICA DI SALALE BEVANDE NERVINE | Uso della clips.Come si portano i piatti.Sbarazzo.La comanda.Come si dispongono le vivande sul piatto.Servizi: all’italiana, all’inglese, al guéridon, alla francese.Pulizia del tavolo.Regole di servizio.Il servizio dell’acqua e del vino: regole di servizio.Il servizio delle minestre.Il servizio della pasta: corta, lunga, gratinata.Il servizio delle insalate.Il servizio dei dolci.Il caffè.Derivati dell’espresso.Gli infusi.Il cacao. | **Lezioni frontali****Lezioni di laboratorio di cucina e sala vendita****Simulazioni in laboratorio di Sala Vendita****Alternanza Scuola Lavoro Stage aziendale** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STANDARD FORMATIVI MINIMI** | **DECLINAZIONE**  | **OSA** | **ABILITA’** | **CONOSCENZE** | **DISCIPLINE COINVOLTE** | **COMPETENZE ATTESE** | **ABILITA’** | **CONOSCENZE** | **CONTENUTI** | **MODALITA’** | **ANNO** **CORSO** |
|  |  |  | Eseguire la mise en place per il servizio al banco barPreparare e controllare la macchina del caffè e le attrezzature specifiche del servizio barPreparare bevande calde a base di latte, caffè, cacao, ecc.Preparare semplici cocktail e long drink utilizzando ricette predefinite dall’aziendaPredisporre snack e prodotti di pasticceria salata per gli aperitiviAccogliere il clienteRaccogliere le ordinazioniPresentare il conto utilizzando lo scontrino fiscale | Le tecniche di servizio al bancoLa manutenzione delle attrezzature specifiche del barLe bevande calde e freddeIl ricettarioCocktail e long drinkAlcolici, superalcolici e distillatiGli snack e gli aperitiviLe tecniche di accoglienza e comunicazioneLa gestione del conto e lo scontrino fiscale | Scienza e tecnologia alimentareTecniche di servizioBasi di legislazione commerciale | Eseguire il servizio delle diverse bevande e dei vari prodotti alimentari al banco bar | Conoscere i vari tipi di bar le aree e le attrezzature.Saper individuare le figure professionali che operano nel barConoscere le tecniche di preparazione di alcune bevande miscelate. | .LE BEVANDE MISCELATELE BEVANDE ANALCOOLICHECLASSIFICAZIONEINTERNAZIONALE  | Il Bar e zone di lavoro.Le tipologie.Il Barman e le altre figure professionali.Le attrezzatureUso dello shaker, Boston Shaker e del mixing glass.Classificazione dei cocktails.Preparazione: Negroni, Americano, Bronx, Garibaldi, Martini Cocktail, Mimosa. | **Lezioni frontali****Lezioni di laboratorio di BAR e sala vendita****Simulazioni in laboratorio di Sala Vendita e** **BAR****Alternanza Scuola Lavoro Stage aziendale** |  |