**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 tavolo  Eseguire la mise en place per il servizio di banqueting  Accogliere il cliente  Elencare e presentare il menu  Raccogliere la comanda  Trasmettere l’ordine alla cucina  Effettuare il servizio delle bevande anche consigliando opportuni abbinamenti  Presentare il conto  Congedare il cliente | Le tecniche di servizio al tavolo  Il servizio catering  Il servizio banqueting  Il menu e la composizione dei piatti  La carta dei vini  Le tecniche di accoglienza e comunicazione | Tecniche di servizio  Organizzazione di settore  Comunicazione e tecniche di comunicazione  Lingua straniera di settore e/o seconda lingua straniera  Scienza e tecnologia alimentare  Basi 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 TAVOLA  LE STRUTTURE DI RISTORAZIONE E RICETTIVE  IL EPRSOANLE DI SALA E LA BRIGATA FUNZIONALE  ATTREZZATURA E TOVAGLIATO  MISE 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 -igiene  Requisiti e norme di comportamento.  Igiene sul lavoro - normativa  La 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 vari  Principali 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 buffet  Eseguire la mise en place per il servizio di coffee break  Accogliere il cliente  Raccogliere le ordinazioni  Effettuare il servizio al tavolo e/o a buffet  Indicare al cliente i prodotti e le bevande disponibili  Guidare il cliente nella scelta degli alimenti anche indicandone gli ingredienti | Le tecniche di servizio per la prima colazione  I menù nazionali e internazionali  Il ricettario aziendale  Le tecniche di servizio per i coffee break  Le preparazioni di base per il servizio di prima colazione  Le bevande di base per il servizio di prima colazione e coffee break  La gestione del cliente dall’accoglienza al congedo | Tecniche di servizio  Scienza e tecnologia alimentare  Scienza 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 SALA  LE 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 bar  Preparare e controllare la macchina del caffè e le attrezzature specifiche del servizio bar  Preparare bevande calde a base di latte, caffè, cacao, ecc.  Preparare semplici cocktail e long drink utilizzando ricette predefinite dall’azienda  Predisporre snack e prodotti di pasticceria salata per gli aperitivi  Accogliere il cliente  Raccogliere le ordinazioni  Presentare il conto utilizzando lo scontrino fiscale | Le tecniche di servizio al banco  La manutenzione delle attrezzature specifiche del bar  Le bevande calde e fredde  Il ricettario  Cocktail e long drink  Alcolici, superalcolici e distillati  Gli snack e gli aperitivi  Le tecniche di accoglienza e comunicazione  La gestione del conto e lo scontrino fiscale | Scienza e tecnologia alimentare  Tecniche di servizio  Basi 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 bar  Conoscere le tecniche di preparazione di alcune bevande miscelate. | .  LE BEVANDE MISCELATE  LE BEVANDE ANALCOOLICHE  CLASSIFICAZIONE  INTERNAZIONALE | Il Bar e zone di lavoro.  Le tipologie.  Il Barman e le altre figure professionali.  Le attrezzature  Uso 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** |  |