



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale  
Servizio Politiche Attive  
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

**Tecnico dei servizi di sala e bar**

**Operatori in ingresso:**

- **OP1 - Operatore della ristorazione-servizi di sala e bar**

**1 Competenze, Conoscenze e capacità correlate alla Qualificazione**

<b>COMPETENZA 1</b>	
<b>CO1 - IDENTIFICARE SITUAZIONI DI RISCHIO POTENZIALE PER LA SICUREZZA, LA SALUTE E L'AMBIENTE NEL LUOGO DI LAVORO, PROMUOVENDO L'ASSUNZIONE DI COMPORTAMENTI CORRETTI E CONSAPEVOLI DI PREVENZIONE</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	
<b>CO1.c.1</b>	<b>D.Lgs. 81/2008</b>
<b>CO1.c.2</b>	<b>METODI PER LA RIELABORAZIONE DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO</b>
<b>CO1.c.3</b>	<b>ELEMENTI DI ERGONOMIA</b>
<b>CO1.c.4</b>	<b>NORMATIVA AMBIENTALE E FATTORI DI INQUINAMENTO</b>
<b>CO1.c.5</b>	<b>TECNICHE DI REPORTING</b>
<b>CO1.c.6</b>	<b>STRATEGIE DI PROMOZIONE</b>
<b>CO1.c.7</b>	<b>TECNICHE DI RILEVAZIONE DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO</b>
<b>ABILITÀ/CAPACITÀ</b>	
<b>CO1.a.1</b>	<b>APPLICARE PROCEDURE PER LA RIELABORAZIONE E SEGNALAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ</b>
<b>CO1.a.2</b>	<b>APPLICARE CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEL CORRETTO UTILIZZO E FUNZIONAMENTO DEI DISPOSITIVI DI PREVENZIONE</b>
<b>CO1.a.3</b>	<b>PREFIGURARE FORME COMPORTAMENTALI DI PREVENZIONE</b>
<b>CO1.a.4</b>	<b>FORMULARE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DELLE SOLUZIONI ORGANIZZATIVE/LAYOUT DELL'AMBIENTE DI LAVORO PER EVITARE FONTI DI RISCHIO</b>

<b>COMPETENZA 2</b>	
<b>CO2 - CONDURRE LE FASI DI LAVORO, SULLA BASE DEGLI ORDINI, COORDINANDO L'ATTIVITÀ DI REPARTO</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	
<b>CO2.c.1</b>	<b>ATTREZZATURE, RISORSE UMANE E TECNOLOGICHE DEL SERVIZIO</b>



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale  
Servizio Politiche Attive  
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>CO2.c.2</b> | <b>ELEMENTI E PROCEDURE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>                                  |
| <b>CO2.c.3</b> | <b>ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E DEL LAVORO</b>                                     |
| <b>CO2.c.4</b> | <b>MODELLO ORGANIZZATIVO E ORGANIGRAMMA DELL'AZIENDA</b>                                     |
| <b>CO2.c.5</b> | <b>STRATEGIE E TECNICHE PER OTTIMIZZARE I RISULTATI E PER AFFRONTARE EVENTUALI CRITICITÀ</b> |
| <b>CO2.c.6</b> | <b>SISTEMA DI QUALITÀ E PRINCIPALI MODELLI</b>   |
| <b>CO2.c.7</b> | <b>TECNICHE E STRUMENTI PER IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>                         |

**ABILITÀ/CAPACITÀ**

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>CO2.a.1</b> | <b>INDIVIDUARE ANOMALIE E SEGNALARE NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>   |
| <b>CO2.a.2</b> | <b>APPLICARE CRITERI DI ASSEGNAZIONE DI COMPITI, MODALITÀ OPERATIVE, SEQUENZE E TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ</b> |
| <b>CO2.a.3</b> | <b>FORMULARE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DI SERVIZIO</b>   |
| <b>CO2.a.4</b> | <b>INDIVIDUARE PROBLEMATICHE ESECUTIVE</b>  |
| <b>CO2.a.5</b> | <b>APPLICARE METODICHE PER INDIVIDUARE E SEGNALARE IL FABBISOGNO FORMATIVO DEL PERSONALE</b>                            |
| <b>CO2.a.6</b> | <b>APPLICARE MODALITÀ DI COORDINAMENTO DEL LAVORO DEI RUOLI OPERATIVI</b>   |

**COMPETENZA 3**

**CO3 - FORMULARE PROPOSTE DI PRODOTTI/SERVIZI, INTERPRETANDO I BISOGNI E PROMUOVENDO LA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE**

**CONOSCENZE**

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>CO3.c.1</b> | <b>TECNICHE DI ASCOLTO E DI COMUNICAZIONE</b>     |
| <b>CO3.c.2</b> | <b>TECNICHE DI NEGOZIAZIONE E PROBLEM SOLVING</b> |
| <b>CO3.c.3</b> | <b>PRINCIPI DI FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE</b>     |
| <b>CO3.c.4</b> | <b>ELEMENTI DI CUSTOMER SATISFACTION</b>          |

**ABILITÀ/CAPACITÀ**

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>CO3.a.1</b> | <b>APPLICARE TECNICHE DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL PRODOTTO / SERVIZIO</b>    |
| <b>CO3.a.2</b> | <b>EFFETTUARE LA VALUTAZIONE TECNICA DEI RECLAMI</b>   |
| <b>CO3.a.3</b> | <b>APPLICARE TECNICHE DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>                |
| <b>CO3.a.4</b> | <b>INDIVIDUARE TIPOLOGIE DI PRODOTTO/SERVIZIO IN RAPPORTO A TARGET / ESIGENZE DI CLIENTELA</b> |

**COMPETENZA 4**



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale  
Servizio Politiche Attive  
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

**CO4 - IDENTIFICARE LE ESIGENZE DI ACQUISTO, INDIVIDUANDO I FORNITORI E CURANDO IL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO**

**CONOSCENZE**

- CO4.c.1** ELEMENTI DI CONTABILITÀ
- CO4.c.2** ELEMENTI DI CONTRATTUALISTICA FORNITORI
- CO4.c.3** ELEMENTI DI TECNICA COMMERCIALE
- CO4.c.4** TECNICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

**ABILITÀ/CAPACITÀ**

- CO4.a.1** APPLICARE TECNICHE DI SELEZIONE DEI FORNITORI
- CO4.a.2** APPLICARE PROCEDURE DI SEGNALEZIONE DI NON CONFORMITÀ DELLA FORNITURA
- CO4.a.3** APPLICARE PROCEDURE DI GESTIONE DEGLI ORDINI
- CO4.a.4** APPLICARE TECNICHE DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE
- CO4.a.5** IMPIEGARE METODICHE E TECNICHE PER AGGIORNARE SITUAZIONE SCORTE E GIACENZE

**COMPETENZA 5**

**CO5 - CURARE IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE FORMULANDO PROPOSTE DI PRODOTTI ADEGUATE PER TIPOLOGIA DI ABBINAMENTO E MOMENTO DELLA GIORNATA**

**CONOSCENZE**

- CO5.c.1** ELEMENTI DI SOMMELIERIA
- CO5.c.2** CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE DELLE MATERIE PRIME E DEI PRODOTTI
- CO5.c.3** TECNICHE DI SALA E DEL SERVIZIO BAR
- CO5.c.4** TECNICHE DI PREPARAZIONE /PRESENTAZIONE DI PRODOTTI DEL BANCO BAR

**ABILITÀ/CAPACITÀ**

- CO5.a.1** APPLICARE TECNICHE DI RILEVAZIONE DELLE PREFERENZE CULINARIE E DELLE RICHIESTE DELLA CLIENTELA
- CO5.a.2** UTILIZZARE TECNICHE CLASSICHE E INNOVATIVE IN RELAZIONE AL SERVIZIO DI SOMMELIERIA
- CO5.a.3** CONSIGLIARE ABBINAMENTI
- CO5.a.4** APPLICARE TECNICHE DI PROMOZIONE DEL CONTESTO DI SERVIZIO
- CO5.a.5** APPLICARE TECNICHE E STILI DI ACCOGLIENZA COERENTI AL CONTESTO DI SERVIZIO

**COMPETENZA 6**



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale  
Servizio Politiche Attive  
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

<b>CO6 - PREDISPORRE IL SERVIZIO IN RELAZIONE AGLI STANDARD AZIENDALI, ALLE ESIGENZE DELLA CLIENTELA ED ALLE NUOVE MODE/TENDENZE</b>	
<b>CONOSCENZE</b>	
<b>CO6.c.1</b>	<b>ATTREZZATURE, RISORSE TECNOLOGICHE INNOVATIVE DEL SERVIZIO E DI PRESENTAZIONE DEI PRODOTTI</b>
<b>CO6.c.2</b>	<b>ELEMENTI DI GASTRONOMIA E DI ENOLOGIA</b>
<b>CO6.c.3</b>	<b>NORMATIVA DI SETTORE</b>
<b>CO6.c.4</b>	<b>TECNICHE DI SALA E DEL SERVIZIO DI BAR</b>
<b>ABILITÀ/CAPACITÀ</b>	
<b>CO6.a.1</b>	<b>APPLICARE CRITERI DI SELEZIONE DELLA STRUMENTAZIONE DI SERVIZIO</b>
<b>CO6.a.2</b>	<b>APPLICARE METODICHE PER RILEVARE INEFFICIENZE E CARENZE DEL SERVIZIO</b>
<b>CO6.a.3</b>	<b>APPLICARE CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>

Risultati attesi correlati alle A.D.A. dell'Atlante nazionale

<b>ADA 1</b>
<b>A1 - ADA.19.13.28 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b>
<b>SETTORE</b>
<b>SERVIZI TURISTICI</b>
<b>RISULTATO ATTESO 1</b>
<b>A1.RA1 - DEFINIRE L'OFFERTA, I PREZZI E LE INIZIATIVE PROMOZIONALI DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE, A PARTIRE DALL'ANALISI DEI DATI DI MERCATO E DI REDDITIVITÀ</b>
<b>ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE</b>
<b>A1.RA1.a ANALISI DEL MERCATO NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b> <b>A1.RA1.b DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI E ATTIVITÀ NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b> <b>A1.RA1.c DEFINIZIONE PRICING NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b> <b>A1.RA1.d GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b> <b>A1.RA1.e IDEAZIONE DI PROGETTI PROMOZIONALI NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE</b>
<b>RISULTATO ATTESO 2</b>



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale  
Servizio Politiche Attive  
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

**A1.RA2 - PIANIFICARE E PROGRAMMARE I FLUSSI DI LAVORO E LE ATTIVITÀ, ANCHE TENENDO CONTO DI SITUAZIONI CONTINGENTI, GESTENDO LE RISORSE DELLA STRUTTURA RISTORATIVA**

**ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE**

- A1.RA2.a** GESTIONE OPERATIVA DEL PERSONALE NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE  
**A1.RA2.b** PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE GIORNALIERE NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

**RISULTATO ATTESO 3**

**A1.RA3 - STABILIRE LE POLITICHE DI CUSTOMER SATISFACTION, A PARTIRE DALL'INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI DELLA CLIENTELA, DEFINENDO STRATEGIE E MODALITÀ OPERATIVE FINALIZZATE A MASSIMIZZARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

**ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE**

- A1.RA3.a** GESTIONE DEL SISTEMA DI CUSTOMER SATISFACTION NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

**RISULTATO ATTESO 4**

**A1.RA4 - GOVERNARE I PROCESSI DI APPROVVIGIONAMENTO E DI MANUTENZIONE, CON RIFERIMENTO ALLE ESIGENZE DELLA STRUTTURA, GESTENDO I RAPPORTI CON I FORNITORI E CON LE SOCIETÀ DI MANUTENZIONE INCARICATE**

**ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE**

- A1.RA4.a** GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE  
**A1.RA4.b** GESTIONE MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

**ADA 2**

**A2 - ADA.19.16.36 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI**

**SETTORE**

**SERVIZI TURISTICI**

**RISULTATO ATTESO 1**

**A2.RA1 - EFFETTUARE LA COMANDA, IN BASE AI CRITERI DI ORDINE PRESTABILITI, PREDISPONENDO GLI ORDINATIVI ANCHE IN FUNZIONE DELLE RICHIESTE DELLA CLIENTELA**

**ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE**



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale  
Servizio Politiche Attive  
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

<b>A2.RA1.a</b> PREDISPOSIZIONE DEGLI ORDINATIVI <b>A2.RA1.b</b> REGISTRAZIONE DELLE RICHIESTE NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE
<b>RISULTATO ATTESO 2</b>
<b>A2.RA2 - SERVIRE AL TAVOLO, NEL RISPETTO DELLE INDICAZIONI RICEVUTE, OTTIMIZZANDO I TEMPI E ASSISTENDO LA CLIENTELA</b>
<b>ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE</b>
<b>A2.RA2.a</b> SERVIZIO AI TAVOLI DI CIBI E BEVANDE
<b>RISULTATO ATTESO 3</b>
<b>A2.RA3 - ORDINARE LA SALA, IN BASE ALLE PRESCRIZIONI RICEVUTE, EFFETTUANDO LE ATTIVITÀ DI RIASSETTO, PULIZIA E ALLESTIMENTO</b>
<b>ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE</b>
<b>A2.RA3.a</b> ALLESTIMENTO SALE E VETRINE <b>A2.RA3.b</b> PULIZIA E RIASSETTO DELLA SALA

<b>ADA 3</b>
<b>A3 - ADA.19.13.33 - PREPARAZIONE DI SNACK E BEVANDE</b>
<b>SETTORE</b>
<b>SERVIZI TURISTICI</b>
<b>RISULTATO ATTESO 1</b>
<b>A3.RA1 - CURARE GLI APPROVVIGIONAMENTI, IN BASE ALLE ESIGENZE, TRATTANDO CON I FORNITORI E PROVVEDENDO ALLE ATTIVITÀ DI IMMAGAZZINAMENTO E CONSERVAZIONE</b>
<b>ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE</b>
<b>A3.RA1.a</b> CONSERVAZIONE E STOCCAGGIO DI MATERIE PRIME E PRODOTTI ALIMENTARI <b>A3.RA1.b</b> GESTIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO DEI PRODOTTI DA BAR
<b>RISULTATO ATTESO 2</b>
<b>A3.RA2 - SERVIRE IL CLIENTE, IN BASE ALLE RICHIESTE RICEVUTE, PREPARANDO PRODOTTI DI CAFFETTERIA, BEVANDE, COCKTAIL E PIATTI SEMPLICI</b>



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale  
Servizio Politiche Attive  
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

**ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE**

- A3.RA2.a** PREPARAZIONE DI COCKTAIL E LONG DRINK
- A3.RA2.b** PREPARAZIONE DI PRODOTTI DI CAFFETTERIA
- A3.RA2.c** PREPARAZIONE E ALLESTIMENTO DI PIATTI SEMPLICI CALDI E FREDDI
- A3.RA2.d** SERVIZIO AL BANCONE E/O AI TAVOLI DI SNACK E BEVANDE

**RISULTATO ATTESO 3**

**A2.RA3 - COMPIERE LE OPERAZIONI DI CURA DELLE ATTREZZATURE DA BAR E DI IGIENIZZAZIONE DEI LUOGHI E DEL MATERIALE OPERATIVO, IN BASE ALLE INDICAZIONI RICEVUTE E APPLICANDO LE PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO PER LA SICUREZZA DEI PRODOTTI ALIMENTARI**

**ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE**

- A3.RA3.a** APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE DI AUTOCONTROLLO PER LA SICUREZZA DEI PRODOTTI ALIMENTARI
- A3.RA3.b** CONTROLLO DELLO STATO DELLE ATTREZZATURE DA BAR
- A3.RA3.c** PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI DELLE ATTREZZATURE DA BAR