

## Operatore del servizio di sala – Cameriere

### SETTORE / MACROAREA

SEP: 23 – Servizi turistici

### CORSO

Operatore del servizio di sala  
Cameriere

## Finalità del Corso

Il corso per Operatore del servizio di Sala – Cameriere offrirà competenza e professionalità ai futuri camerieri del territorio. Saranno trasferite conoscenze relative alla gestione della sala e delle diverse aree operative di una struttura ristorativa. Focus particolare sarà rivolto alla capacità di lavorare in squadra, per incrementare la collaborazione tra sala e cucina. Al termine dell'esperienza formativa, i partecipanti saranno in grado di servire correttamente le portate e di relazionarsi con diversi tipi di clientela cogliendone necessità e preferenze. Saranno trasferite strategie per massimizzare i coperti, ottimizzando i tempi di allestimento sala e migliorando le attività di riassetto e pulizia mediante tecniche di mise-en place dei tavoli.

### Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.



## Operatore del servizio di sala – Cameriere

### SETTORE / MACROAREA

SEP: 23 – Servizi turistici

### CORSO

Operatore del servizio di sala  
Cameriere

## Programma Formativo 1/2

- La gestione delle comande: tempi e metodi.
- Gestione del tavolo: accoglienza, comanda, servizio, conto, saluto.
- La gestione delle prenotazioni.
- La codifica delle richieste del tavolo;
- Tecniche di annotazione rapida;
- Il trasferimento della comanda alla brigata di cucina
- Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar: La sala ristorante, La brigata di sala, La professione e le norme di comportamento;
- Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp;
- Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli: Tecniche di base di sala, La preparazione della sala, Fasi della mise en place, Disposizione e allineamento dei tavoli, Stesura del tovagliato, Disposizione delle sedie, Preparazione dei coperti, Disposizione degli elementi accessori,
- Preparazione attrezzatura personale di lavoro, Controllo finale;
- Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento, Allestimento degli spazi in base a tipologia, location e numero di partecipanti, Psicologia del layout; Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc;
- Aspetti organizzativi, servizio, persone: allestimento, strumentazione necessaria, mise en place, gestione del servizio, personale di servizio;
- Tecniche e procedure di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature,
- Componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar: le aree di lavoro e le attrezzature,

### Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.



## Operatore del servizio di sala – Cameriere

### SETTORE / MACROAREA

SEP: 23 – Servizi turistici

### CORSO

Operatore del servizio di sala  
Cameriere

## Programma Formativo 2/2

- Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema haccp;
- Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati;
- Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar;
- Tecniche di servizio per menù complessi: Gli stili di servizio, Servizio al gueridon, all'inglese, all'italiana o al piatto, Servizio alla francese, self-service;
- Terminologia di settore in lingua straniera; Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento: Strumenti di pagamento, Strumenti alternativi al contante, Carte di pagamento, Servizi di pagamento in internet (e- payments), Pagamenti su dispositivi portatili (mpayments);
- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale: Gli assiomi della comunicazione, La distorsione del messaggio, La comunicazione e l'adattamento relazionale e sociale;
- Tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala, ai piani e nel bar e loro funzionamento;
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente: esigenze del cliente, regole di comportamento nella relazione con clienti con diverse tipologie di disabilità, empatia, Crucialità e responsabilità del punto di contatto, Efficacia del prodotto, efficacia della comunicazione: influenza della relazione sulla percezione della qualità,
- Vendere prodotti/vendere servizi, Il feedback nella comunicazione,
- I canali della comunicazione e i livelli della comunicazione: le trappole e le incognite dei mondi sommersi.

### Programma GOL

Il programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, è la misura inserita nel PNRR per sostenere le politiche attive del lavoro, intese come percorsi di: formazione per potenziare le competenze in ingresso al mondo del lavoro, aggiornamento delle skills per il reinserimento lavorativo, o riqualificazione professionale.

