

Direttore di sala e sommellerie

- **Denominazione del profilo:**

Direttore di sala e sommellerie

- **Definizione:**

Il Direttore di sala e sommellerie opera nel settore della ristorazione, si occupa di garantire la conduzione della sala di un ristorante, occupandosi della gestione dei collaboratori, delle attrezzature e della cantina. Gestisce le prenotazioni, accoglie il cliente, lo consiglia nella scelta dei piatti e dei vini, riceve le ordinazioni e raccoglie eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio. In caso di particolari richieste, è in grado di progettare eventi e/o servizi di banqueting.

- **Livello inquadramento EQF:**

4

- **Area professionale del repertorio regionale:**

Servizi turistici - Servizi di ristorazione

- **SEP (Settore economico-professionale):**

Servizi turistici

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.23.01.07 - Coordinamento delle attività di sala
- ADA.23.01.09 - Gestione del servizio di sommellerie

- **Codice ISTAT CP 2011:**

- 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

- **Codice ISTAT ATECO 2007 :**

- I.55.10.00 - Alberghi
- I.55.20.30 - Rifugi di montagna
- I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione
- I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi
- I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting
- I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale
- I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:**

Il Direttore di sala e sommellerie opera presso aziende ristorative e turistico ricettive, solitamente di dimensioni medio-grandi (ristorante, autonomo o annesso ad albergo o struttura extralberghiera; servizi di catering; etc.), per lo più in forma dipendente ed è responsabile della sala ristorante e della cantina in tutti i loro aspetti. I ritmi di lavoro sono di solito molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, in particolare per i ristoranti annessi alle strutture ricettive nei luoghi di villeggiatura. Gli orari di lavoro possono prevedere un

impegno prolungato nel corso dell'intera giornata.

- ***Condizioni di accesso all'esercizio della professione:***

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Nel percorso di carriera, sono importanti, per le attività di sommellerie, i corsi di aggiornamento e specializzazione svolti in modo sistematico nell'ambito della propria vita professionale (formazione continua). Coloro che intendano avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande sono tenuti a documentare direttamente al Comune il possesso dei requisiti personali, morali e professionali richiesti dalla Legge 287/91. Requisiti professionali richiesti (ne è sufficiente uno, in alternativa, fra quelli indicati):- aver frequentato con esito positivo un corso di qualificazione professionale riconosciuto dalla Regione o dalla Provincia riguardante l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;- aver conseguito un diploma di scuola secondaria o laurea di indirizzo alberghiero con specifico profilo professionale ristorativo o di cucina;- aver superato presso la Camera di Commercio l'esame di idoneità all'esercizio dell'attività in seguito a domanda presentata prima del 04.07.2006;- essere stato iscritto al REC per l'attività di somministrazione alimenti e bevande anteriormente al 4.7.2006;- avere svolto un'attività nel settore del commercio per un periodo di 2 anni (negli ultimi 5 anni).

Unità di competenza:

Macro processo	Unità di competenza
Definire obiettivi e risorse	UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
	UC 2 - Esercitare la professione di Direttore di sala e sommellerie
	UC 3 - Operare nel settore ristorazione
Produrre beni/Erogare servizi	UC 4 - Curare il rapporto con i clienti durante il servizio in sala
	UC 5 - Effettuare i servizi di sommellerie
Gestire i fattori produttivi	UC 6 - Monitorare gli approvvigionamenti
	UC 7 - Coordinare i servizi di sala
	UC 8 - Progettare eventi banqueting
	UC 9 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro
	UC 10 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione
	UC 11 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive

UC 1 - Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità:

- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto
- Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

Conoscenze minime:

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Format tipo di contratto.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

UC 2 - Esercitare la professione di Direttore di sala e sommellerie

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di Direttore di sala e sommellerie.

Abilità:

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di Direttore di sala e sommellerie:
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ristorazione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.
 - Conoscere e comprendere i rapporti di subordinazione e coordinamento esistenti tra sé e le altre risorse operative in sala.
- Definire le condizioni della prestazione professionale di Direttore di sala e sommellerie:
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili.
 - Avviare e gestire l'iter di richiesta di autorizzazione all'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande sul territorio regionale.

Conoscenze minime:

- Il personale di sala: ruoli, attività e responsabilità.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.
- Principi e norme regionali e nazionali per l'esercizio dell'attività ristorativa in forma di impresa (exREC).
- La brigata di cucina: ruoli, attività e responsabilità.

UC 3 - Operare nel settore ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore della ristorazione e i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità:

- Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico:
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ristorazione in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte gastronomiche, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore della ristorazione.
 - Posizionare l'offerta di ristorazione nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime:

- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore della ristorazione.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.

UC 4 - Curare il rapporto con i clienti durante il servizio in sala

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Raccogliere e soddisfare le richieste del cliente, tenendo conto delle caratteristiche delle pietanze e delle bevande scelte, del numero di commensali e della scansione temporale di somministrazione.

Abilità:

- Illustrare l'offerta gastronomica e raccogliere l'ordine del cliente:
 - Illustrare il menù, presentando le portate indicate, e promuovere le “specialità della casa”.
 - Accogliere indicazioni del cliente su eventuali allergie/intolleranze.
 - Raccogliere le ordinazioni in modo funzionale a soddisfare le esigenze del cliente e all'organizzazione delle attività della cucina (“comande” ed ordine di priorità comprensibili).
 - Trasmettere in modo chiaro e comprensibile gli ordini alla cucina e, quando previsto, ai propri collaboratori.
 - Effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
 - Raccogliere eventuali reclami e indicazioni per il miglioramento del servizio da parte dei clienti.
- Accogliere il cliente, in lingua italiana e in lingua straniera:
 - Accogliere il cliente all'interno della struttura di ristorazione
 - Accompagnare il cliente al tavolo e illustrare le caratteristiche del locale.
 - Interpretare le richieste avanzate dal cliente.

Conoscenze minime:

- Regole di galateo.
- Metodi e strumenti per la riscossione di corrispettivi.
- Tecniche di organizzazione del servizio in sala.
- Tecniche di comunicazione efficace.
- Principali caratteristiche e tipologie di intolleranze e/o allergie alimentari.
- Competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua francese o inglese o tedesca.

UC 5 - Effettuare i servizi di sommellerie

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Valorizzare gli abbinamenti dei cibi e dei vini scegliendo i prodotti adeguati, servire le bevande applicando, oltre alle norme del galateo, le tecniche e le regole di mescolta.

Abilità:

- Somministrare il vino attraverso tecniche specifiche:
 - Applicare le tecniche e le regole della mescolta, oltre alle norme del galateo, indispensabili per il corretto svolgimento del lavoro in sala.
 - Verificare il vino scelto dal cliente (conservazione, temperatura, ecc.) e proporre l'assaggio.
 - Servire il vino mediante tecniche specifiche in base alla tipologia di vino scelto dal cliente.
- Elaborare la carta dei vini in base alle caratteristiche della clientela e alle indicazioni del titolare
 - Progettare la carta dei vini, in base alla tipologia di menu offerta, del target clienti di riferimento e alle direttive del titolare.
 - Selezionare i fornitori e gestire i flussi e le modalità di conservazione dei vini acquistati.
- Consigliare il cliente nella scelta dei vini e servirlo con cura e professionalità:
 - Presentare la carta dei vini illustrando le principali caratteristiche delle bottiglie proposte.
 - Consigliare gli abbinamenti più indicati tra cibi e vini.

Conoscenze minime:

- Terminologia tecnica di settore.
- Gestione dei fornitori e degli acquisti.
- Principi di degustazione del vino e dell'abbinamento cibo-vino.
- Caratteristiche dei principali vini, italiani ed internazionali (principali zone vitivinicole, vitigni e vini).
- Metodi di conservazione dei vini e gestione della cantina.
- Teoria e pratica del servizio del vino.
- Tecniche e le regole della mescolta.

UC 6 - Monitorare gli approvvigionamenti

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Monitorare le scorte del materiale utilizzato in sala e definirne il fabbisogno.

Abilità:

- Presiedere alle operazioni di approvvigionamento.
 - Verificare la disponibilità in magazzino delle risorse destinate al servizio (tovagliati, stoviglie ed accessori).
 - Pianificare le attività di lavanderia e stireria dei tovagliati.
 - Verificare le scorte della cantina.
 - Compilare l'elenco (quantitativo/qualitativo) delle risorse mancanti in relazione alle necessità di sala utilizzando il modulo di ordinazione specifico.
 - Gestire, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione, al controllo e all'immagazzinamento delle merci per la ristorazione.

Conoscenze minime:

- Principali sistemi di immagazzinamento dei vini e criteri d'ordinamento.
- Norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti.
- Principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari.
- Procedure per l'acquisto delle merci (buoni d'ordine; moduli ordinazione; etc.).
- Tecniche e metodi di controllo dell'igiene del processo (diagrammi di flusso: ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, conservazione a freddo e a caldo, riscaldamento, raffreddamento, etc.).

UC 7 - Coordinare i servizi di sala

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Coordinare la brigata di lavoro, progettare la predisposizione della sala in funzione del servizio e/o evento da effettuare, monitorando le operazioni di pulizia e riordino.

Abilità:

- Sovrintendere alle operazioni di pulizia e di riordino della sala a fine event: o
 - Organizzare le operazioni connesse alla pulizia e il riordino della sala e delle aree di lavoro connesso e degli equipaggiamenti nel rispetto le norme igienico sanitarie vigenti.
 - Monitorare il lavaggio dell'area di lavoro al fine di verificare il corretto utilizzo di detersivo specifico e detergente.
 - Controllare il corretto riposizionamento dei tovagliati e delle stoviglie negli appositi contenitori.
- Configurare gli spazi della ristorazione in funzione del servizio e/o evento da effettuare:
 - Predisporre lo schema dei tavoli più adeguato al tipo di servizio e/o evento da effettuare.
 - Definire la mise en place della sala, del buffet, dei tavoli individuando i tovagliati, le stoviglie e gli accessori più adeguati al tipo di servizio e/o evento da effettuare.
- Gestire le risorse umane da utilizzare in base al servizio e/o evento da effettuare:
 - Stabilire compiti e mansioni dei collaboratori necessari per il servizio in sala e/o in funzione dei carichi di lavoro.
 - Verificare il corretto svolgimento dei compiti e delle mansioni assegnate ad ogni collaboratore.
 - Valutare le prestazioni individuali e di gruppo al fine di individuare eventuali carenze o inadempienze nel servizio.

Conoscenze minime:

- Tipologie di servizi (table d'hôte, carte, grand carte, guéridon).
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Terminologia tecnica di settore.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Tecniche di allestimento della sala per servizi ordinari e cerimonie ufficiali.
- Tipologie di mise en place (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori).
- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

UC 8 - Progettare eventi banqueting

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso:

Organizzare eventi banqueting, scegliendo le modalità di erogazione in funzione dell'evento da realizzare, valutando anche gli aspetti operativi e economici.

Abilità:

- Pianificare l'erogazione del servizio banqueting:
 - Individuare tempi, attività e ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento.
 - Predisporre il budget dell'evento banqueting da realizzare (food cost, attrezzature, risorse umane, ecc.).
 - Valutare la tipologia del menu, del beverage e dei vini in funzioni dell'evento da realizzare.

Conoscenze minime:

- Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc
- Elementi di contabilità e budgeting.
- Tipologie e caratteristiche di vini e beverage.
- Tipologie di menu e definizione dei prezzi.

UC 9 - Operare nel rispetto del sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Rispettare le norme igienico-sanitarie per la somministrazione dei cibi e applicare metodi sanificazione, atti a garantire le salubrità dell'area di lavoro.

Abilità:

- Lavare e sanificare l'area di lavoro:
 - Applicare sistemi e metodi di pulizia e sanificazione opportuni.
 - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
- Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti.
 - Applicare le procedure volte a garantire condizioni igienico-sanitarie adeguate alla somministrazione degli alimenti.
 - Curare la propria igiene personale

Conoscenze minime:

- Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali.
- Accenni alle specifiche norme di settore.
- Principi di igiene e cura della persona.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione dell'area di lavoro.

UC 10 - Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di ristorazione

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (esercizi ricettivi).

Abilità:

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime:

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC 11 - Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso:

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità:

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo:
 - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.
 - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
 - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
 - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Conoscenze minime:

- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.
- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.