

MODULO TUR C - GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE E CON LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI NELL'AMBIENTE DI LAVORO E UTILIZZO DELL'ATTREZZATURA

Settore economico	TURISMO
Figura/e professionale/i di riferimento	- Operatore Sala - Bar

Titolo della UF	GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE E CON LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI NELL'AMBIENTE DI LAVORO E UTILIZZO DELL'ATTREZZATURA
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Nessuno

Competenza - (obiettivi generali)

Gestisce le relazioni con il cliente e con le varie figure professionali nell'ambiente di lavoro (competenze di base) e utilizza la relativa attrezzatura nel rispetto delle più elementari norme antinfortunistiche (L.626) e HACCP proprie del settore.

Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Applica le norme fondamentali di comportamento nella relazione con il cliente utilizzando postura e gestualità adeguate nelle varie situazioni simulate con particolare attenzione alla cura e all'igiene personali e della divisa.

Accoglie ed accomiata il cliente nelle varie situazioni simulate usando anche semplici formule convenzionali in lingua straniera (cenni) ponendo attenzione e cura ai bisogni del cliente con particolare riguardo agli elementi essenziali del servizio in Sala / Bar.

Soddisfa le esigenze del cliente inerenti preparazione, composizione o ricette dei principali prodotti enogastronomici serviti in Sala / Bar, fornendo semplici informazioni – Raccoglie la comanda d'ordine di vivande e/o bevande ed applica le elementari norme su precedenza di servizio.

Riconosce le principali mansioni delle fondamentali figure professionali dei settori di Sala, Cucina, Bar ed opera con loro rispettandone i ruoli.

Utilizza correttamente le attrezzature di base specifiche dei settori di Sala e Bar anche in relazione a prime colazioni e menù, applicando le più elementari nozioni di HACCP e di L.626 nello svolgere le pulizie di routine e le semplici manutenzioni dell'attrezzatura.

Contenuti teorici minimi

Norme fondamentali di comportamento: postura, gestualità, cura ed igiene personali, cura della divisa. Regole di accoglienza ed accomiatamento; alcune formule convenzionali in lingua straniera. Attenzione e cura della relazione con il cliente.

Nozioni di base: sui principali piatti della cucina regionale / nazionale, sulla classificazione delle bevande al banco Bar, sulla tecnica base per la raccolta della comanda e sulle norme principali di precedenza per il servizio

Fondamentali figure professionali dei settori di Sala / Cucina / Bar e le loro principali mansioni

Attrezzature di base specifiche di Sala / Bar (arredi, posateria, chincaglieria, bicchierato, biancheria, complementi, attrezzature specifiche) e loro utilizzo anche in relazione a prime colazioni e menù. Elementari nozioni di HACCP e di L.626 inerenti esclusivamente le pulizie di routine e le semplici manutenzioni dell'attrezzatura