



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Allegato A al Decreto n. 936 del 07 settembre 2022



Nuovi Profili professionali del RRSP

Profilo

TECNICO DEI SERVIZI BAR

Denominazione del Profilo

Tecnico dei servizi bar

Descrizione del profilo

Il Tecnico dei servizi bar si occupa della preparazione di prodotti di caffetteria, snack e piatti semplici, accogliendo e servendo il cliente al bancone o al tavolo, avendo cura di allestire e mantenere in ordine e puliti gli spazi di lavoro e le attrezzature proprie del bar. È inoltre in grado di preparare e somministrare prodotti vinicoli, bevande semplici e miscelate, alcoliche e analcoliche, curandone l'aspetto estetico e la presentazione attraverso tecniche di bartending.

Referenziamenti

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

5.2.2.4.0 Baristi e professioni assimilate

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

56.10.30 - Gelaterie e pasticcerie

56.10.50 - Ristorazione su treni e navi

56.21.00 - Catering per eventi, banqueting

56.29.10 - Mense

56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale

56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina

56.10.11 - Ristorazione con somministrazione

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi turistici

- **Processo - QNQR**

Servizi di ristorazione

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, preparazione degli alimenti e delle bevande e confezionamento di cibi precotti o crudi

- **Aree di attività**

ADA.23.01.05 (ex ADA.19.13.33) - Preparazione di snack e bevande

Profilo associato a tutti i RA

RA1: Curare gli approvvigionamenti, in base alle esigenze, trattando con i fornitori e provvedendo alle attività di immagazzinamento e conservazione

RA2: Servire il cliente, in base alle richieste ricevute, preparando prodotti di caffetteria, bevande, cocktail e piatti semplici

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



Competenze

GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
- Principi di customer care e fidelizzazione del cliente
- Sistemi di pagamento e procedure di emissione di documenti fiscali
- Terminologia di settore in lingua straniera
- Tecniche di presentazione e valorizzazione dei prodotti
- Il processo di erogazione del servizio bar: fasi e modalità organizzative

ABILITÀ

- Adottare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente anche in lingua straniera
- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti nelle varie fasi di erogazione del servizio
- Consigliare e informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, a quanto presente nell'offerta
- Adottare modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente
- Tradurre i feed-back da parte del cliente in elementi di miglioramento del servizio
- Fornire indicazioni sulla modalità di incasso della consumazione e provvedere all'eventuale transazione e al rilascio della documentazione fiscale

RISULTATO

Cliente accolto e accompagnato in tutte le fasi del servizio (formulazione dell'ordine, consumazione e pagamento) nel rispetto degli standard qualitativi previsti

INDICATORI

- Accoglienza cliente
- Gestione relazione con il cliente in ottica di fidelizzazione
- Rilevazione della soddisfazione
- Riscossione pagamenti

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

Nessuna attività correlata

LIVELLO EQF

4



PREPARARE E DISTRIBUIRE PRODOTTI DI CAFFETTERIA E SNACK

CONOSCENZE

- Principali strumenti e attrezzature utilizzate nel bar e loro funzionamento
- Caratteristiche merceologiche degli alimenti e delle bevande
- Tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria
- Tipologie, tecniche e modalità di preparazione di snack e appetizer
- Tecniche di preparazione di piatti semplici, caldi e freddi, piatti pronti surgelati/precotti
- Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Principali tecniche e modalità di servizio ai tavoli e al bancone
- Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle relative norme

ABILITÀ

- Applicare tecniche di preparazione di snack (panini caldi e freddi, toast, tramezzini, ecc.), appetizer, piatti semplici (caldi e freddi, piatti pronti surgelati/precotti, ecc.), piccola pasticceria, ecc. predisponendo e abbinando materie prime e prodotti semilavorati
- Applicare criteri e modalità creative di decorazione e guarnizione per un'adeguata presentazione estetica di piatti e bevande in linea con lo stile del locale
- Applicare tecniche di preparazione dei diversi prodotti di caffetteria (caffè, cappuccino, latte macchiato, ecc.) e di bevande calde e fredde (tè, succhi di frutta, bibite, frullati, ecc.), utilizzando le specifiche attrezzature e servendo le consumazioni nelle tazze/bicchieri adeguati
- Adottare tecniche di servizio differenti, al bancone e al tavolo, in base alla tipologia di consumazione richiesta e agli standard del locale
- Utilizzare gli strumenti e le attrezzature più idonee a seconda delle preparazioni da realizzare (macinacaffè, macchine del ghiaccio, spremiagrumi, piastre, ecc.) avendo cura di mantenerne l'ordine, l'efficienza e la pulizia
- Identificare il fabbisogno di prodotti (materie prime, semilavorati, ecc.) da rifornire in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto
- Operare la preparazione dei prodotti nel rispetto delle norme sulla sicurezza e igiene alimentare

RISULTATO

Prodotti di caffetteria e snack preparati e serviti secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

INDICATORI

- Preparazione prodotti di caffetteria, bevande, snack e piatti semplici
- Somministrazione prodotti di caffetteria, bevande, snack e piatti semplici
- Controllo delle scorte e rifornimento in magazzino

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

ADA.23.01.05 (ex ADA.19.13.33) - Preparazione di snack e bevande

Attività correlate:

- Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari
- Gestione dell'approvvigionamento dei prodotti da bar
- Preparazione di prodotti di caffetteria
- Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi
- Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack e bevande
- Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
- Controllo dello stato delle attrezzature da bar

LIVELLO EQF

4



PREPARARE E DISTRIBUIRE ALCOLICI, SUPER-ALCOLICI, COCKTAIL

CONOSCENZE

- Principi e tecniche di miscelazione
- Caratteristiche organolettiche e tipologie di vini
- Cocktails: origine e tipologie (pre dinner, after dinner, any time, short, medium, long, ecc.)
- Tecnologie e attrezzature del bar e loro funzionamento (lavastoviglie, lavabicchieri, frigoriferi, spillatrici, frullatori, coltelli, ecc.)
- Bicchieri e attrezzatura da barman
- Tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail (alcolici e analcolici)
- Tecniche e modalità di conservazione delle bevande
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di somministrazione di alcolici

ABILITÀ

- Applicare tecniche di preparazione di cocktail (alcolici e analcolici) seguendo le regole di mescolta, combinando gli ingredienti e gli aromi secondo ricetta
- Adottare semplici tecniche di bartending tenendo conto del target di clientela e della tipologia di locale
- Illustrare la carta dei vini presentando le loro proprietà organolettiche e valorizzando le produzioni locali
- Identificare il fabbisogno di rifornimento di bevande (alcolici, super-alcolici, analcolici) e prodotti vinicoli, in base alle tendenze di consumo, alla tipologia di locale e al target clienti di riferimento
- Utilizzare strumenti e attrezzature adeguate alle diverse tipologie di prodotto da preparare (shaker, mixing glass, stirrer, strainer, speed bottle, pestello, cavatappi, frullatori, ecc.)
- Adottare modalità di conservazione e verifica della qualità dei prodotti nel rispetto della normativa sulla sicurezza e igiene degli alimenti

RISULTATO

Alcolici, super-alcolici e cocktail preparati e serviti secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

INDICATORI

- Preparazione di alcolici, super-alcolici, cocktail
- Somministrazione di alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink
- Controllo livello scorte

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

ADA.23.01.05 (ex ADA.19.13.33) - Preparazione di snack e bevande

Attività correlate:

- Gestione dell'approvvigionamento dei prodotti da bar
- Preparazione di cocktail e long drink
- Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack e bevande
- Controllo dello stato delle attrezzature da bar

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE L'ALLESTIMENTO E LA PULIZIA DI SPAZI E ATTREZZATURE
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, dei macchinari e degli utensili da lavoro - Tecniche e metodiche di mantenimento e manutenzione ordinaria di attrezzature, macchinari, strumenti di settore - Tecniche di organizzazione e layout degli spazi - Tecniche e procedure per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature - Principali tipologie, caratteristiche e modalità di impiego dei diversi prodotti per la pulizia e sanificazione degli spazi di lavoro e delle attrezzature (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.) - Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro (ad es.: pulizia e sanificazione dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti, ecc.) - Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza sul lavoro per quanto concerne la pulizia e l'allestimento di spazi e attrezzature
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutare efficienza e funzionalità di attrezzature, utensili e macchinari, per individuarne livelli di usura ed eventuali anomalie - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore - Applicare tecniche di allestimento del bancone bar, anche in base alla tipologia di servizio e a eventi o occasioni particolari - Adottare comportamenti e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di lavoro - Applicare modalità e procedure per mantenere ordine e pulizia di attrezzature, dotazioni e utensili secondo gli standard di sanificazione e igienizzazione previsti dalla normativa in vigore
<p>RISULTATO Ambienti, spazi e attrezzature ordinati, curati e puliti nel rispetto degli standard di qualità e delle norme igienico-sanitarie vigenti</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allestimento bancone bar - Riordino e pulizia spazi e strumenti di lavoro - Verifica e manutenzione ordinaria attrezzature e strumenti in uso
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR ADA.23.01.05 (ex ADA.19.13.33) - Preparazione di snack e bevande Attività correlate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controllo dello stato delle attrezzature da bar - Pulizia e sanificazione degli ambienti delle attrezzature da bar
<p>LIVELLO EQF 4</p>