



# Corso di Operatore dei servizi di sala



Tutti di Corso

Percorso 2 "Aggiornamento (Upskilling)" Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL) - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Next Generation EU. Delibera della Giunta Regionale n. 1147 del 19 settembre 2023

## Presentazione

Il corso di formazione per questa posizione mira a sviluppare competenze specifiche per la predisposizione della sala da pranzo e dei tavoli, l'accoglienza dei clienti a cui presenta il menù e la carta dei vini, per la raccolta delle ordinazioni e per la gestione del servizio al tavolo, accertandosi che i clienti siano soddisfatti. Infine l'allievo imparerà anche ad occuparsi della fase di riassetto dei tavoli dopo l'uso e di ripristino della sala.

## Obiettivi

Il corso è finalizzato a fornire le competenze necessarie per Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela; Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela; Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento.

Il percorso formativo è finalizzato a:

- **GESTIRE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE** per approfondire i modelli e le tecniche di comunicazione e gestione della relazione con il cliente, fondamentali per offrire un servizio di qualità e per fidelizzare il cliente esplorando, fornendo strategie per mantenere un alto livello di soddisfazione e incoraggiare i clienti a tornare
- **EFFETTUARE IL SERVIZIO DI SALA** fornendo agli studenti una vasta gamma di competenze pratiche. Inoltre, si dedica ampio spazio alle tecniche di risoluzione dei problemi, essenziali per affrontare con efficacia le situazioni impreviste. Il corso copre anche le diverse tipologie di evento, tra cui coffee break, buffet e brunch, offrendo una visione completa delle varie situazioni in cui gli operatori possono trovarsi a lavorare.
- **EFFETTUARE LA COMANDA** per imparare i metodi e le procedure per la redazione e l'inoltro della comanda, assicurando che gli studenti siano in grado di gestire efficacemente gli ordini dei clienti. Il processo di erogazione del servizio ristorativo viene esplorato in dettaglio, analizzando le diverse fasi, i ruoli coinvolti e le modalità organizzative per garantire un servizio fluido e professionale. Gli studenti apprendono le caratteristiche e la composizione del menu e della carta dei vini, acquisendo una conoscenza approfondita dei piatti e delle bevande offerti. Vengono forniti elementi di culinaria, enologia ed enogastronomia, che permettono di comprendere meglio la preparazione dei cibi e l'abbinamento con i vini. Il corso affronta anche i vari stili alimentari, le allergie e le intolleranze alimentari, preparando gli studenti a rispondere alle diverse esigenze dei clienti e a garantire la loro sicurezza alimentare.



# Corso di Operatore dei servizi di sala

Tutti di Corso

Percorso 2 "Aggiornamento (Upskilling)" Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL) - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Next Generation EU. Delibera della Giunta Regionale n. 1147 del 19 settembre 2023

## Programma e durata

Gli **argomenti** trattati durante il percorso sono:

- Modelli e tecniche di comunicazione e gestione della relazione con il cliente
- Principi di customer care e di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di accoglienza in relazione a target e caratteristiche della clientela
- Sistemi di pagamento e procedure di emissione di documenti fiscali
- Procedure e modelli organizzativi nella gestione del servizio di sala
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi per il trattamento dei documenti amministrativo contabili
- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature utilizzate per il servizio in sala
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di sicurezza sul lavoro e di HACCP relativi all'effettuazione del servizio di sala
- Processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative
- Caratteristiche e composizione del menu e della carta dei vini
- Elementi di culinaria
- Elementi di enologia ed enogastronomia

Il corso della durata di **64 ore** si svolgerà dal lunedì al venerdì nella seguente fascia oraria: 09.00 - 13.00 e/o 14.00 - 18.00 e si svolgerà in presenza nelle nostre **aule**, progettate per favorire l'apprendimento e attrezzate con tecnologia moderna. I computer sono disponibili per ogni studente, fornendo l'accesso a risorse online, software specifici e piattaforme di apprendimento. Il sistema audiovisivo composto da proiettori HD e sistemi audio, assicura che il materiale didattico sia presentato chiaramente. Queste tecnologie non solo facilitano un apprendimento più effi-

## Attestazione e indennità

Al termine del corso, è previsto il rilascio di un'**attestazione finale** di messa in trasparenza delle competenze. Sarà riconosciuta un'**indennità di frequenza** per le ore di formazione effettivamente frequentate, pari a € **3,50 all'ora**, con una frequenza minima del 70%.



# Corso di Operatore dei servizi di sala



Tutti di Corso

Percorso 2 "Aggiornamento (Upskilling)" Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL) - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Next Generation EU. Delibera della Giunta Regionale n. 1147 del 19 settembre 2023

## Destinatari

Il percorso è rivolto a:

- Disoccupati domiciliati/residenti in Veneto
- Disoccupati che percepiscono un ammortizzatore sociale (es. NASPI)
- Disoccupati appartenenti alle categorie: over 55, donne, giovani, i disoccupati di lunga durata, persone con disabilità

L'iscrizione al corso è possibile solo se viene rilasciato un assegno GOL "Percorso 2 - Aggiornamento Upskilling", che viene rilasciato dal tuo Centro per l'impiego territoriale che provvedere anche alla tua iscrizione al nostro corso.

## Modalità di partecipazione

Per partecipare:

- Contatta il **CPI** (Centro per l'impiego) della tua zona e richiedi la valutazione iniziale dei fabbisogni (Assessment);
- Se ottieni l'**assegno GOL** specifico del Percorso 2 - Aggiornamento Upskilling, esprimi la preferenza per Penta Formazione, per accedere ai nostri servizi.
- Poi contattaci per la conferma di iscrizione nel corso da te scelto
- Per qualsiasi domanda puoi inviarci un'email a [info@pentaformazione.it](mailto:info@pentaformazione.it) e saremo felici di darti ulteriori informazioni e seguirti per darti le indicazioni di partecipazione!

Il progetto è finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU, e realizzato con risorse a valere nell'ambito della DGR nr.1147 del 19/09/2023 Direttiva per i soggetti attuatori delle misure relative al Percorso 2 Aggiornamento (Upskilling) di cui all'Avviso n. 6/2023 - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza PNRR, Missione 5 Componente 1 Riforma 1.1, Programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori GOL.





# Corso di Operatore dei servizi di sala

Tutti di Corso

Percorso 2 "Aggiornamento (Upskilling)" Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL) - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Next Generation EU. Delibera della Giunta Regionale n. 1147 del 19 settembre 2023

## Chi siamo

Siamo Penta Formazione, una società dedicata a promuovere e organizzare corsi di **formazione** personalizzati e di gruppo, mirati a migliorare le competenze e la crescita professionale sia delle persone che delle aziende. Con una vasta gamma di corsi nelle seguenti aree:

- Amministrazione, Finanza e Controllo
- Informatica e Web Design
- Gestione del Personale
- Commerciale, Marketing e Vendite
- Qualità e Sicurezza
- Doganale ed Export
- CAD (Computer-Aided Design), Tecnico-Produttiva
- Soft Skills

## Le nostre eccellenze

Siamo orgogliosi di essere una società certificata secondo gli standard di qualità ISO 9001:2015, ISO 21001:2018 e ISO 29993:2017, che testimoniano il nostro impegno per l'eccellenza nella formazione.

Inoltre, Penta Formazione è un Autodesk Authorized Training Center, un CSWA Provider Center, un Certiport Center, un Rhinoceros Training Center e la prima ATC di SketchUp in Italia. Le nostre sedi di Verona e Vicenza sono Polo Tecnologico per l'Università IUL.

## I nostri servizi aggiuntivi:

Centro AIFOS: Siamo un centro accreditato per la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Sede Territoriale dell'Ente Bilaterale EBG UGL-CONFIMEA: offriamo servizi di assistenza e formazione per i lavoratori e le imprese.

Ente Attuatore per Fonditalia e Fondimpresa: Siamo partner nel supporto alle politiche attive del lavoro.

Accreditamento Ministeriale: Offriamo il servizio di ricerca e selezione del personale, aiutando le aziende a trovare i talenti giusti.

## Dove ci trovate:

Venite a trovarci presso le nostre sedi accreditate ai Servizi per il Lavoro, Formazione Continua e Superiore:

Sede di Sommacampagna (VR) - Via Bassa, 14 Telefono: 0458969006

Sede di Creazzo (VI) - Via Ponte Storto, 16 Telefono: 0444520660

Siamo pronti a guidarvi nella vostra crescita professionale e a supportare le vostre esigenze formative.

Punta su di te per un futuro di successo!



# Segui un nostro corso Punta su di te!

Tutti di Corso

Crediamo nel miglioramento della professionalità delle persone grazie alla formazione. La nostra esperienza, le certificazioni che possediamo e i docenti qualificati sono a tua disposizione per dare valore aggiunto alla tua crescita



## Penta Formazione Srl

Via Ponte Storto, 16 - 36051 Creazzo Vicenza  
Tel. 0444 520660 - Fax 045 2109239

Via Bassa, 14 - 37066 Sommacampagna, Verona  
Tel. 045 8969006 - Fax 045 2109239

**info@pentaformazione.it**

Skype: penta.formazione

### certificazioni



### autorizzazioni



### accreditamenti



### partner

