

# PROGETTO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO

(Convenzione stipulata in data \_\_\_\_\_)

<b>NOMINATIVO DEL TIROCINANTE</b>	
<b>DATA E LUOGO DI NASCITA</b>	
<b>RESIDENZA</b>	
<b>TELEFONO</b>	
<b>CODICE FISCALE</b>	

<b>ATTUALE CONDIZIONE</b> ( segnare con una x la casella corrispondente )	
<input type="checkbox"/>	Studente scuola secondaria superiore
<input type="checkbox"/>	Universitario
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post-diploma
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post laurea
<input type="checkbox"/>	Allievo della formazione professionale
<input type="checkbox"/>	Disoccupato/ in mobilità
<input type="checkbox"/>	Inoccupato
<input type="checkbox"/>	Portatore di handicap

<b>AZIENDA OSPITANTE</b>	
<b>NUMERO DIPENDENTI</b>	
<b>NUMERO TIROCINANTI IN CORSO</b>	
<b>SETTORE DI ATTIVITA'</b>	
<b>SEDE DEL TIROCINIO</b>	
<b>TEMPI e ORARIO DI ACCESSO AI LOCALI AZIENDALI</b>	
<b>ORE SETTIMANALI PREVISTE</b>	
<b>PERIODO DI TIROCINIO</b>	<i>(l'inizio del Tirocinio Formativo è comunque subordinato alla nomina da parte dell'Ufficio Provinciale del Lavoro territorialmente competente del Tutor Didattico-Formativo).</i>
<b>TUTOR INDICATO DALL'ENTE PROMOTORE</b>	
<b>TUTOR AZIENDALE E QUALIFICA</b>	
<b>RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE</b>	
<b>MEDICO COMPETENTE</b>	
<b>POLIZZA ASSICURATIVA: INFORTUNI SUL LAVORO INAIL POSIZIONE N.</b>	
<b>POLIZZA ASSICURATIVA: RESPONSABILITA' CIVILE N. POLIZZA E COMPAGNIA</b>	

## OBIETTIVI E MODALITA' DEL TIROCINIO

### COMMIS DI SALA / BAR

**Il Commis di sala/bar** è l'operatore che, all'interno di imprese ristorative commerciali (ristoranti, pizzerie, tavole calde, alcune tipologie di fast food) esegue le fasi di distribuzione dei pasti in sala ristorante. Cura e controlla la pulizia delle attrezzature, l'assetto e la dotazione dei tavoli secondo le direttive e le usanze dell'impresa in cui lavora. In assenza del capo cameriere, accoglie e riceve il cliente accompagnandolo al tavolo prescelto. Esegue, eventualmente, semplici allestimenti di piatti freddi (antipasti, contorni, ecc.) prelevando le pietanze dal banco buffet. Esegue direttamente le operazioni del conto del cliente e di riscossione dei corrispettivi, oppure consegna all'addetto preposto (cassiere) le ordinazioni effettuate. Se l'impresa ristorativa è situata all'interno di una struttura alberghiera, il Commis di sala/bar provvede, ove previsto, anche al servizio delle prime colazioni, sia in sala che in camera; molto spesso prepara e serve il caffè nelle strutture in cui non è presente il barista. Possiede anche una buona conoscenza del settore bevande, sia come modalità di servizio, sia come offerta tipologica (cocktail, long drink, preparazioni analcoliche, ecc.). Ottimizza, inoltre, i flussi di entrata delle ordinazioni nella cucina e la loro uscita in modo che il servizio ai tavoli sia il più possibile fluido e scorrevole. Trova la sua collocazione lavorativa in strutture ristorative commerciali o alberghiere.

### COMPETENZE DI BASE

#### *Sapere:*

- conoscere l'organizzazione aziendale nel suo complesso, gli obiettivi del servizio, le funzioni assolute, la relativa struttura organizzativa;
- Conoscere i principali diritti e doveri dei lavoratori;
- Conoscere la lingua inglese e francese.

#### *Saper fare:*

- Disporre di una buona proprietà di linguaggio, ottime capacità comunicative unite a doti di gentilezza e cortesia;
- Parlare e comprendere vocaboli ed espressioni idiomatiche relativi al servizio erogato ed al contesto operativo, in almeno due lingue straniere (inglese obbligatorio più almeno un'altra lingua prescelta in relazione alla vocazione turistica del territorio).

#### *Saper essere*

- Gestire la comunicazione (cultura dell'accoglienza ed abilità sociali, immagine personale, tipologia di clienti);
- Essere imprenditivi rispetto al proprio contesto lavorativo.

### COMPETENZE TRASVERSALI

- Saper essere;
- Adattarsi alle diverse situazioni;
- Garantire stabilità delle prestazioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo rapportandosi correttamente ai superiori ed ai colleghi;
- Sviluppare soluzioni creative con gusto estetico e abilità manuali.

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

### *Sapere*

- merceologia alimenti e bevande, dietetica normative igienico sanitarie di trattamento e conservazione degli alimenti e bevande;
- conoscere le bevande in genere ed i liquori, in particolare connessi alla preparazione di cocktails;
- conoscere le tecniche operative connesse al servizio di sala e bar;
- conoscere le tipologie di cucina ed organizzazione dei menù elementi di antropologia culturale;
- conoscere metodologie di approvvigionamento beni;
- conoscere comunicazione e relazioni umane;
- conoscere elementi di sociologia e psicologia;
- conoscere lingue straniere;
- Avere nozioni di contabilità aziendale;
- Avere basi di informatica ed uso del P.C. connesso alla gestione delle risorse e delle scorte;
- conoscere il contratto di lavoro e le principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
- conoscere l'igiene del lavoro, prevenzione e pronto soccorso;
- Rapportarsi con le altre figure che operano nella struttura in modo particolare con il responsabile commerciale, con il direttore e con l'addetto al planning;
- Conoscere le principali mete turistiche della regione;

### *Saper fare*

- Collaborare nell'organizzazione degli spazi di lavoro in modo razionale sia esteticamente che funzionalmente;
- controllare lo stato di efficienza e pulizia di attrezzature e utensili;
- coordinare le attività di tutto il reparto di ricevimento, pianificare le presenze dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute ed inviare comunicazioni di raccordo ai vari servizi;
- rilevare informazioni e segnali riguardanti imprevisti;
- applicare le procedure stabilite per l'uso, la conservazione e la rotazione delle dotazioni;
- fornire competenze sulle prassi comunicative e sulle tecniche di vendita dei prodotti e dei servizi del settore;
- fornire dinamiche e flussi del servizio in sala;
- valutare le quantità da approvvigionare in funzione del consumo e del fabbisogno;
- programmare e controllare le attività in sala in funzione della ottimizzazione del servizio al cliente;
- valutare il livello di gradimento del servizio e degli alimenti;
- preparare cocktails;
- progettare e realizzare piani speciali di ristorazione;
- prevedere l'evoluzione del proprio ruolo professionale.

### *Saper essere*

- Sapersi rapportare ai servizi collegati;
- Stabilire con il cliente e con i suoi colleghi un rapporto relazionale orientato ai criteri di qualità nell'erogazione del servizio;
- Porsi in atteggiamento di continuo autoaggiornamento, riconoscendo e valorizzando le fonti e le occasioni di apprendimento;
- Possedere una discrezione assoluta e cura nel vestire e della propria igiene personale;
- Garantire stabilità delle prescrizioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo utilizzando ed integrando competenze diverse.

ESPERIENZE FORMATIVE COLLATERALI	Capacità di creare un buon canale comunicativo sia con i colleghi sia con i clienti
----------------------------------	---

MODALITA' DI VALUTAZIONE INIZIALE, IN ITINERE E FINALE	Attraverso colloqui individuali ed osservazioni sul campo. Somministrazione di specifica scheda di valutazione
--	--

MODALITA' DELLA TUTORSHIP INTERNA ED ESTERNA	L'attività di tutoring espletata per tutto il periodo di tirocinio ha la caratteristica di ottimizzare il processo di apprendimento. Le verifiche avverranno attraverso colloqui individuali ed osservazione sistematica.
--	---

FACILITAZIONI PREVISTE	
<input type="checkbox"/> RIMBORSO SPESE	
<input type="checkbox"/> INCENTIVI	
<input type="checkbox"/> ASSUNZIONE	
<input type="checkbox"/> ALTRO	

### OBBLIGHI DEL TIROCINANTE

- Seguire le indicazioni dei tutor e fare riferimento ad essi per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze;
- Rispettare gli obblighi di riservatezza circa processi produttivi, prodotti od altre notizie relative all'azienda di cui venga a conoscenza, sia durante che dopo lo svolgimento del tirocinio;
- Rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza.

**Consenso al trattamento dei dati personali del tirocinante da parte del soggetto ospitante, in applicazione Dlgs 196/03 e successive modifiche ed integrazione.**

**Barrare in caso di assenso**

**Palermo,**

**Firma per presa visione ed accettazione del tirocinante** \_\_\_\_\_

**Firma tutor indicato dal soggetto promotore** \_\_\_\_\_

**Firma tutor aziendale** \_\_\_\_\_

**Firma e Timbro dell'Azienda**

**Firma e Timbro Soggetto promotore**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_