

PROGETTO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO

(Convenzione stipulata in data _____)

NOMINATIVO DEL TIROCINANTE	
DATA E LUOGO DI NASCITA	
RESIDENZA	
TELEFONO	
CODICE FISCALE	

ATTUALE CONDIZIONE (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

AZIENDA OSPITANTE	
NUMERO DIPENDENTI	
NUMERO TIROCINANTI IN CORSO	
SETTORE DI ATTIVITA'	
SEDE DEL TIROCINIO	
TEMPI e ORARIO DI ACCESSO AI LOCALI AZIENDALI	
ORE SETTIMANALI PREVISTE	
PERIODO DI TIROCINIO	<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>
TUTOR INDICATO DALL'ENTE PROMOTORE	
TUTOR AZIENDALE E QUALIFICA	
RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	
MEDICO COMPETENTE	
POLIZZA ASSICURATIVA: INFORTUNI SUL LAVORO INAIL POSIZIONE N.	
POLIZZA ASSICURATIVA: RESPONSABILITA' CIVILE N. POLIZZA E COMPAGNIA	

OBIETTIVI E MODALITA' DEL TIROCINIO

OPERATORE ALBERGHIERO

L'operatore alberghiero è una figura professionale che opera in tutti i reparti del settore turistico alberghiero-comparto ristorativo/ricettivo- dalla cucina, alla sala, ai piani, alla reception, in esecuzione di precise istruzioni.

L'operatore alberghiero deve essere capace di:

- espletare in modo autonomo tutte le operazioni di pulizia e di riassetto dei locali, delle attrezzature e del materiale operativo in genere, in cucina e in sala.
- Deve provvedere al riassetto delle camere e dei locali comuni dei piani.
- Collabora al ricevimento, immagazzinamento e conservazione dei prodotti; guidato può svolgere le operazioni preliminari alla lavorazione di base per la preparazione dei «piatti».
- Svolge le operazioni di base della «mise en place» e del «debarassage» ed è di supporto a tutte le attività connesse con il servizio in sala.
- Nelle aziende piccole e medio/piccole nelle quali il servizio di ricevimento richiede prestazioni semplici può: svolgere attività di facchinaggio e su precise istruzioni può accettare o rifiutare le prenotazioni, fornire informazioni ai clienti.

COMPETENZE DI BASE

Sapere:

- conoscere l'organizzazione aziendale nel suo complesso, gli obiettivi del servizio, le funzioni assolve, 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

- Conoscere la classificazione e le caratteristiche merceologiche essenziali dei principali alimenti e bevande (la chimica degli alimenti, la loro conservazione, etc.);
- Conoscere la normativa igienico sanitaria e di sicurezza del settore (HACCP, L.626);

- Conoscere le modalità di attuazione delle procedure di prevenzione incendi;
- Conoscere le tecniche essenziali allo svolgimento del servizio ristorante, delle piccole colazioni ai piani, del servizio di caffetteria, del servizio in cucina, e ai piani,
- Conoscere la terminologia professionale e le espressioni tipiche del settore in due lingue straniere, per avviare un dialogo limitatamente all'uso di frasi semplici secondo il sistema domanda/risposta;
- Conoscere i principali prodotti igienici e sanitizzanti, le tecniche per l'applicazione dei prodotti e le attrezzature,
- Conoscere le principali attrezzature e gli utensili utilizzati per il servizio in sala, in cucina, ai piani e al ricevimento;
- Conoscere la procedura per le registrazioni delle prenotazioni, dei dati relativi ai clienti;
- 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;
- Provvedere alla sostituzione della biancheria sporca;
- Eseguire la sanitizzazione dei vari reparti, del magazzino, delle celle frigorifere e sistemare i vari generi alimentari, di cui conosce le caratteristiche merceologiche, negli adeguati scomparti;
- Aiutare ad eseguire le operazioni di prima preparazione e di preparazione finale degli ingredienti e materie prime (pulire le verdure, sbucciare le patate, pulire il pollame, pesce, etc.);
- Collaborare alla preparazione dei piatti: antipasti, primi piatti, secondi piatti di carni e pesci, insalate, frutta, verdure, funghi, patate, leguminose e cereali, pietanze varie a base d'uovo e/o formaggi, dolci;
- Curare il materiale d'uso (bicchieri, stoviglie, tovaglie, ecc.);
- Riporre e controllare le merci e il materiale impiegato per il servizio dei clienti;
- Coadiuvare nella sistemazione e decorazione delle sale e dei tavoli del ristorante;
- Servire pietanze e sprecchiare;
- Prendere nota delle ordinazioni;
- Ricevere le prenotazioni dei clienti in albergo utilizzando diversi strumenti di comunicazione;
- Fornire informazioni relative ai diversi servizi offerti dalla struttura;
- Su precise indicazioni conferma o rifiuta le prenotazioni.;
- Registrare il cliente e confermare la durata del soggiorno;
- Assegnare la stanza su disposizioni precise ricevute;
- Rilevare informazioni e segnali riguardanti imprevisti;
- Applicare le procedure stabilite per l'uso, la conservazione e la rotazione delle dotazioni.

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

RIMBORSO SPESE

INCENTIVI

ASSUNZIONE

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
