



## Allegato 2 - Formazione non Formale “Attività svolte dall'apprendista in azienda”

Allegato al piano formativo individuale



### OPERATORE SALA BAR

Area Di Attività	Attività <sup>1</sup>	1°	2°	3°	4°
<b>GESTIRE LA PREACCOGLIENZA E PREDISPORRE L'AMBIENTE DI LAVORO</b>	Curare la propria divisa, l'estetica e l'igiene personale secondo lo stile dell'azienda e rispettare la normativa HACCP				
	Predisporre i materiali e l'attrezzatura occorrente				
	Curare l'immagine, l'ordine e l'igiene dell'ambiente di lavoro adottando una continua metodologia rispetto alle mansioni date				
	Fare le pulizie dell'ambiente e delle attrezzature				
	Utilizzare correttamente i prodotti (riconoscendone la nocività) e le attrezzature (anche elettriche) per le pulizie dell'ambiente di lavoro, nel rispetto delle norme				
	Eseguire il rifornimento della merce mancante				
	Preparare la sala secondo disposizione standard				
	Preparare la sala secondo disposizione adeguata alle diverse circostanze				
	Preparare la sala secondo disposizione richiesta dai diversi servizi (Es. per i vari tipi di colazione)				
	Eseguire la mise en place adeguata a tutti i servizi secondo disposizione standard				
	Eseguire la mise en place secondo i menu particolari				
	Eseguire la mise en place adeguata a tutti i servizi (banchetti , cerimonie e buffet in base al menù prestabilito)				
	Fare decorazioni specifiche per cerimonie				
	Utilizzare al meglio il materiale a disposizione per creare composizioni floreali con gusto e armonia e manipolare i tovaglioli creando vari stili (forme)				
	Riconoscere ed utilizzare le attrezzature in uso al ristorante, facendo la pulizia				
	Eseguire la manutenzione ordinaria delle attrezzature (Es. aspirapolvere, spremiagrumi, tostapane) e accorgersi quando l'attrezzatura ha bisogno di manutenzione				
	Effettuare piccole manutenzioni per la buona funzionalità delle attrezzature riconoscendo l'importanza di tali interventi				
	Eseguire il carico-scarico lavanderia				
	Eseguire la consegna della biancheria in modo corretto e riporre ordinatamente la biancheria negli appositi armadi				
	Utilizzare correttamente i moduli aziendali di carico e scarico biancheria				
Segnalare gli aspetti su cui intervenire					

INSERIRE IN OGNI CASELLA LA LETTERA CHE INDICA SE E COME L'APPRENDISTA HA SVOLTO L' ATTIVITÀ:

- A – ha eseguito l'attività in totale affiancamento e sotto la guida continua del tutore
- B – ha eseguito l'attività in parziale affiancamento e dopo aver acquisito le indicazioni operative
- C – ha eseguito l'attività in totale autonomia
- D – ha eseguito l'attività trovando soluzioni innovative o non routinarie

**INVIARE AL SOGGETTO FORMATIVO ACCREDITATO DI RIFERIMENTO E ALL'APPRENDISTA**

<sup>1</sup> Rispetto all'elenco di attività proposte è possibile integrarle e/o ridurle in riferimento all'effettivo processo produttivo e/o di erogazione di servizi

Area Di Attività	Attività	1°	2°	3°	4°
<b>GESTIRE L'ACCOGLIENZA, IL RAPPORTO CON IL CLIENTE, IL CONGEDO</b>	Adottare un comportamento atto a soddisfare il cliente				
	Operare in stretta dipendenza dal responsabile di sala e adottare un comportamento collaborativo nei confronti dei colleghi di lavoro				
	Raccogliere ed interpretare le aspettative espresse (e non) dal cliente del proprio esercizio				
	Verificare costantemente la soddisfazione del cliente				
	Accogliere in modo professionale adeguato al ruolo (in base alla situazione e alle esigenze/aspettative)				
	Usare adeguatamente la comunicazione non verbale (gesti, sorriso, ecc.)				
<b>GESTIRE L'ACCOGLIENZA, IL RAPPORTO CON IL CLIENTE, IL CONGEDO</b>	Comprendere semplici domande relative al servizio e rispondere adeguatamente				
	Comprendere semplici domande relative al servizio espresse in lingua straniera e rispondere adeguatamente				
	Ricevere, seguire nell'essenzialità e congedare il cliente facendo uso di semplici frasi convenzionali e di terminologia enogastronomica base in una lingua straniera				
	Dare informazioni sui servizi offerti dalla struttura ricettiva e sulle opportunità presenti nella zona di appartenenza ed eventualmente reperire le informazioni sui servizi offerti dal territorio				
	Raccogliere le ordinazioni ed eventualmente orientare secondo le esigenze "della casa"				
	Controllare l'eventuale mancanza di pane, bevande ecc. ed intervenire				
	Recepire le necessità del cliente sul servizio, intervenire nel caso di piccoli incidenti durante il servizio e ripristinare semplici anomalie o filtrare				
	Accompagnare il congedo dal cliente				
	Filtrare semplici casi di reclami e di gradimento e ripristinare semplici situazioni di disagio				

INSERIRE IN OGNI CASELLA LA LETTERA CHE INDICA SE E COME L'APPRENDISTA HA SVOLTO L' ATTIVITÀ:

- A – ha eseguito l'attività in totale affiancamento e sotto la guida continua del tutore
- B – ha eseguito l'attività in parziale affiancamento e dopo aver acquisito le indicazioni operative
- C – ha eseguito l'attività in totale autonomia
- D – ha eseguito l'attività trovando soluzioni innovative o non routinarie

Area Di Attività	Attività	1°	2°	3°	4°
<b>GESTIRE IL SERVIZIO SALA</b>	Raccogliere tutte le informazioni inerenti i piatti del menù del giorno				
	Dare semplici informazioni sulle modalità di preparazione dei piatti (principali piatti regionali e nazionali) e trasmettere al consumatore, con la dovuta terminologia, la composizione di piatti tipici trentini				
	Considerare i tempi di cottura nel raccogliere le ordinazioni alla carte				
	Eseguire la mise en place per alcuni menù complessi sapendo analizzare i piatti che la compongono				
	Eseguire il servizio in base alle esigenze del servizio (Servizio all'italiana o al piatto; servizio all'inglese o al vassoio)				
	Saper adeguare il servizio in base ai cibi/bevande calde-fredde				
	Trasportare materiali, vivande e bevande necessarie durante il servizio rispettando i metodi previsti				
	Somministrare gli alimenti durante i servizi osservando le precedenze principali				
	Eseguire semplici mansioni al guerridon (in relazione al proprio ruolo di apprendista-commis)				
	Effettuare lavorazioni in sala: taglio formaggio, sporzionatura torte,...				
	Saper confezionare un'insalata al piatto o a buffet				
	Effettuare i principali tagli/ tranci di carne				
	Sfilettare alcuni tipi di pesce (trota e sogliola)				
	Effettuare il servizio formaggi				
	Eseguire correttamente il taglio dei dessert secondo le loro diverse forme rispettando le tecniche di base e usando correttamente gli strumenti				
	Eseguire correttamente il servizio della macedonia rispettando le tecniche di base				
	Controllare la qualità dei prodotti rispetto agli standard previsti, anche sotto il profilo estetico				
	Mettere in atto correzioni adeguate del servizio e del prodotto				
	<u>Servire cibi e bevande</u>				
	Eseguire il servizio al tavolo dell'acqua minerale e di bibite				
	Ricordarsi i nomi e le tipologie dei vini per abbinarli ai cibi				
	Saper riconoscere i vini dalla lettura dell'etichetta al fine di servirli o accostarli al cibo				
	Applicare correttamente le tecniche essenziali per la presentazione al tavolo del vino in bottiglia e per la stappatura del vino				
	Usare correttamente il principale bicchierato per la mescita del vino				
	Stappare lo spumante				
	Sbarazzare piatti e posate rispettando le regole previste e le tecniche basilari				

INSERIRE IN OGNI CASELLA LA LETTERA CHE INDICA SE E COME L'APPRENDISTA HA SVOLTO L' ATTIVITÀ:

- A – ha eseguito l'attività in totale affiancamento e sotto la guida continua del tutore
- B – ha eseguito l'attività in parziale affiancamento e dopo aver acquisito le indicazioni operative
- C – ha eseguito l'attività in totale autonomia
- D – ha eseguito l'attività trovando soluzioni innovative o non routinarie

Area Di Attività	Attività	1°	2°	3°	4°
<b>GESTIRE IL SERVIZIO BAR</b>	Raccogliere ed interpretare le informazioni sui servizi giornalieri				
	Preparare e servire snack, semplici cibi da fast-lunch, piatti freddi				
	Effettuare il servizio dei prodotti confezionati in base alle specifiche modalità (date di scadenza)				
	Eseguire il servizio di stuzzichini/pasticceria				
	Eseguire correttamente il trancio di dolci al banco-bar				
	Presentare correttamente prodotti preconfezionati				
	Usare correttamente e in sicurezza tostiere e scaldavivande				
	Eseguire correttamente il servizio base di caffetteria al banco ed ai tavoli-bar relativamente a caffè e cappuccini				
	Preparare e servire prodotti particolari della caffetteria al tavolo e al banco bar				
	Effettuare semplici manutenzioni di routine alla macchina del caffè				
	Preparare alcuni aperitivi alcolici e long drink e servirli negli appositi bicchieri				
	Usare le attrezzature per creare alcuni cocktail internazionali e saperli servire negli appositi bicchieri				
	Eseguire, in generale, la spintura della birra				
	Servire amari, digestivi e superalcolici nei rispettivi bicchieri				
	Eseguire il servizio di vini e spumanti al banco bar				
	Utilizzare correttamente la strumentazione in uso al bar relativamente alle attrezzature di caffetteria e bicchierato di base				
	Effettuare pulizie di routine per la buona funzionalità dei macchinari in uso al bar				
<i>Eventuale ulteriore Area di attività</i>					
<i>Eventuale ulteriore Area di attività</i>					

INSERIRE IN OGNI CASELLA LA LETTERA CHE INDICA SE E COME L'APPRENDISTA HA SVOLTO L' ATTIVITÀ:

- A – ha eseguito l'attività in totale affiancamento e sotto la guida continua del tutore
- B – ha eseguito l'attività in parziale affiancamento e dopo aver acquisito le indicazioni operative
- C – ha eseguito l'attività in totale autonomia
- D – ha eseguito l'attività trovando soluzioni innovative o non routinarie

Nome azienda \_\_\_\_\_

Partita IVA

C.F.

Cognome e nome del tutor aziendale \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ Mail \_\_\_\_\_

Cognome e nome apprendista \_\_\_\_\_

Luogo e data invio \_\_\_\_\_

Firma del legale rappresentante (se diverso dal tutore)

Firma tutore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**INVIARE AL SOGGETTO FORMATIVO ACCREDITATO DI RIFERIMENTO E ALL'APPRENDISTA**

**ENAIP Trentino - Sede CSF Villazzano/Trento**

Via Asiago, 15 - 38050 Villazzano (TN)

Tel. 0461/920386

Fax 0461/914935

**A cura dell'Agenzia del Lavoro**

Durata del contratto

Anni

mesi

Numero anni in cui inviare Formazione non formale

Dati completi e corretti

Richiesta di dettagli e/o precisazioni \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_