



**CIOFS/FP**

Lombardia

Progetto del percorso  
triennale con quarto  
anno

**OPERATORE  
DELLA  
RISTORAZIONE –  
SERVIZI DI SALA E  
BAR**

**Centro Italiano Opere Femminili Salesiane  
Formazione Professionale – Lombardia**

Piazza Libertà 9 – 21100 Varese –

Tel. 0332 240584 – Fax 0332 240584

e-mail: [direzione\\_varese@ciofslombardia.it](mailto:direzione_varese@ciofslombardia.it)

[www.ciofslombardia.it](http://www.ciofslombardia.it)

---

## **OBIETTIVI COMUNI A TUTTI I PER I NS PERCORSI DI:**

### **STAGE ALTERNANZA-APPRENDISTATO:**

*Il percorso di alternanza scuola-lavoro è parte della programmazione formativa dei percorsi di qualifica triennali in DDIF nell'ambito dell'offerta di 2° ciclo disciplinata dalla D.G.R. n. 8/6563 del 13/02/08.*

*L'alternanza, intesa e valorizzata in senso pedagogico come un continuo scambio tra contesti e modalità di apprendimento finalizzato ad incrementare l'efficacia delle azioni formative attraverso una potenziale ricomposizione/integrazione tra l'apprendimento che si realizza in aula e laboratorio e l'apprendimento che si realizza in azienda, viene realizzata attraverso la pratica dello stage*

*Lo stage in qualità di area non disciplinare si connota come un'esperienza complessa e integrata con diverse valenze:*

- 1. una valenza **EDUCATIVA**, perché consente agli allievi di fare un'esperienza di crescita personale, nel confronto con adulti che ricoprono nei loro confronti un ruolo diverso da quello dei genitori e dei formatori;*
- 2. una valenza **ORIENTATIVA**, perché consente agli allievi di conoscere meglio il mondo del lavoro, la professione e la realtà aziendale e quindi di poter compiere scelte formative e professionali con maggior consapevolezza;*
- 3. una valenza **FORMATIVA**, perché consente agli allievi di provare ad applicare/mettere in pratica le cose imparate presso il CFP e di apprenderne di nuove;*
- 4. una valenza **PROFESSIONALIZZANTE**, perché in alcuni casi consente agli allievi di completare /integrare il percorso formativo con competenze specialistiche;*
- 5. una valenza di **ACCOMPAGNAMENTO/TRANSIZIONE** al lavoro, perché può offrire agli allievi una chance di futuro inserimento professionale e lavorativo.*

*L'esperienza di stage sollecita e incrementa l'apprendimento integrato di conoscenze, abilità e comportamenti che interagiscono nella realizzazione di compiti attività reali, secondo una visione "solistica" dell'apprendimento e coerentemente con l'approccio metodologico della "pedagogia del compito". E' un'esperienza che mette in gioco più dimensioni personali (cognitive, emozionali, affettive, relazionali, motorie) e risulta quindi potenzialmente efficace in termini di apprendimento.*

*Lo stage offre agli allievi la possibilità di:*

- sperimentarsi in contesti diversi*
- confrontarsi con figure, stili e modalità di insegnamento/apprendimento diverse*
- attivare risorse interne diverse*

*Si connota come un dispositivo di apprendimento attraverso l'esperienza in cui risulta fondamentale l'integrazione tra l'apprendimento presso il CFP e l'apprendimento in azienda: poiché il contesto aziendale è sempre un contesto particolare (quella azienda, quel lavoro, quei compiti), il contesto formativo ha il compito di "generalizzare" gli apprendimenti derivanti dall'esperienza fatta sul campo, consentendone e incrementandone la "trasferibilità" ad altri contesti.*

*All'attività formativa svolta presso il centro spetta il compito di integrare i contesti e gli apprendimenti consentendo al soggetto di dare un senso alle differenti esperienze all'interno di un progetto personale e di imparare a ricondurre l'esperienza particolare (in termini di conoscenze e abilità apprese) a modelli generali riattivabili in altre occasioni.*

**COMPORAMENTI E ATTEGGIAMENTI CHE NOI CHIEDIAMO AI NOSTRI ALLIEVI E SU CUI SARANNO VALUTATI:**

- Disponibilità all'apprendimento
- Responsabilità e affidabilità
- Puntualità rispetto all'orario di lavoro
- Buona educazione
- Capacità di collaborare
- Capacità di relazionarsi
- Rispetto dei tempi di lavoro
- Capacità di adattarsi alle richieste/esigenze dell'azienda
- Capacità di gestire situazioni nuove/imprevisti
- Autonomia nell'esecuzione dei compiti assegnati
- Capacità organizzativa
- Qualità e precisione nel lavoro
- Capacità di affrontare in modo propositivo obiezioni e critiche
- Interesse nell'attività proposta

**CONTRATTI DI APPRENDISTATO: DAL SECONDO ANNO DI CORSO**

## **OPERATORE DELLA RISTORAZIONE – SERVIZI DI SALA E BAR:**

### **Corso triennale**

Profilo Professionale:

*L'Operatore della ristorazione – Servizi di sala e bar interviene, a livello esecutivo, nel processo della ristorazione con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative ai servizi di sala e di bar con competenze che, nello specifico, sostengono lo svolgimento di attività attinenti alla predisposizione degli ordini, alla somministrazione di pasti e di prodotti da bar, secondo gli standard aziendali richiesti ed i criteri di qualità e sicurezza igienico sanitaria.*

### **SECONDO ANNO di Corso: Prima esperienza lavorativa**

Monte ore totali 210

Periodo: aprile/maggio 2019

Età allievi: dai 15 ai 18 anni

### **COMPETENZE:**

- Pulire gli ambiente di lavoro/attrezzature
- Preparare i tavoli
- Accogliere i clienti
- Utilizzare il registro HACCP
- Caffetteria
- Registrare la semplice comanda
- Preparare aperitivi
- Riordinare il magazzino
- Vendita prodotti
- Servizio ai tavoli

**TERZO ANNO di Corso: Seconda esperienza lavorativa**

Monte ore totali 330 ore

Periodo: novembre 2018/gennaio 2019

Età allievi: dai 16 ai 19 anni

**COMPETENZE:**

- Pulire gli ambiente di lavoro/attrezzature
- Preparare tavoli
- Accogliere il cliente
- Utilizzare il registro HACCP
- Caffetteria e servizio
- Registrare la comanda
- Preparare cocktail e aperitivi
- Riordinare il magazzino
- Inventariare il magazzino
- Vendere i prodotti
- Servire ai tavoli
- Utilizzare la tecnica del Flambè
- Conoscere i vini e abbinamento con cibi

## **TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR: annuale – alternanza duale**

Profilo professionale 4° anno:

*Il Tecnico dei servizi di sala e bar interviene nel processo della ristorazione (individuazione delle risorse materiali e tecnologiche, predisposizione delle condizioni, organizzazione operativa, procedure di miglioramento continuo, monitoraggio e valutazione del risultato) con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. E' in grado di utilizzare metodologie, strumenti e informazioni specializzate per svolgere attività relative al servizio di sala e bar, con competenze funzionali alla programmazione e organizzazione, alla cura ed erogazione di un servizio avanzato.*

### **QUARTO ANNO: Terza esperienza lavorativa**

Monte ore totali 495 ore

Periodo: novembre 2018/aprile 2019

Età allievi: dai 16 ai 19 anni

### **COMPETENZE:**

- Accogliere e gestire il cliente, anche straniero
- Produrre testi scritti e orali a carattere professionale: menù, carta dei vini, tabelle HACCP, depliant;, anche in lingua inglese
- Illustrare il menù e della carta dei vini, descrivere le proposte del giorno, anche in lingua inglese
- Interazione in lingua inglese con il cliente straniero: comanda, servizio, verifica della soddisfazione del cliente
- Comunicare con la clientela, con i colleghi, con il datore di lavoro
- Chiudere la cassa
- Emettere scontrini
- Gestire il conto del cliente
- Controllare DDT
- Verificare e controllare i prezzi delle materie prime
- Predisporre gli ordini e controllare i fornitori
- Definire i compiti, tempi e modalità operative
- Controllare avanzamento della produzione e/o delle lavorazioni in cucina e al banco
- Predisporre e organizzare il servizio: predisposizione sala
- Controllare il funzionamento delle macchine

- Gestire e utilizzare gli strumenti di lavoro, rispettando le norme di sicurezza
- Segnalare eventuali situazioni di pericolo, anomalie guasti, malfunzionamenti.
- Organizzare e riordinare la postazione di lavoro e la sala
- Controllare le scorte e le giacenze di magazzino
- Stoccare le merci in arrivo
- Verificare le scadenze prodotti
- Ricaricare il bancone
- Gestire le richieste e reclami del cliente
- Proporre offerte promozionali per fidelizzare il cliente
- Verificare, controllare, sostituire le stoviglie e i prodotti per il servizio
- Preparare gli alimenti necessari alle diverse ordinazioni
- Realizzare prodotti di caffetteria, degli snack e degli aperitivi richiesti
- Servizio del vino