



**Ccnl Turismo- apprendistato professionalizzante-
Profili formativi Aziende Alberghiere, Porti e Approdi
turistici (Accordo per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel
settore Turismo ai sensi del D.Lgs 14 settembre 2011 n. 167)**

L'azienda:

Ragione sociale	
sottoscrive il presente piano formativo per	
Nome e cognome	
COD. 02	ADDETTO ALLA SALA

QUALIFICHE

Maitre, sommelier, caffettiere, dispensiere, cantiniere, chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore, cameriere ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service, commis di sala, tavola calda, bar, addetto ai servizi mensa, altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA'

Alimenti e bevande

COMPETENZE DI SETTORE:

Conoscere le caratteristiche del settore;
conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera;
conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente;
conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
saper operare nel rispetto delle norme e della buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

COMPETENZE DI AREA:

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività;
conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato;
conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande;
conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali;
conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare;
conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari;
conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione.

COMPETENZE DI PROFILO:

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo;
saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica;
saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi;
saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera;
saper conoscere le caratteristiche del cliente;
conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita;
conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda;
conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio;
conoscere e saper presentare le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menu';
conoscere e saper applicare le tecniche per apparecchiare e spacciare, secondo le diverse tipologie di servizio;
conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out;
saper preparare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzando i diversi sistemi di pagamento;
conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcature dei prodotti;
conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali;
saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni;
saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria;
conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____